

Buenos Aires, 11 de Junio de 2009
Ger. Gen. 46-09Señores
Pacto Global
Presente

Ref. Declaración de Apoyo Continuo

De mi mayor consideración:

En mi carácter de gerente General, reafirmo la adhesión de EDESUR S.A. al Pacto Global y el compromiso de toda la organización por el respeto a los diez principios que expresa.

Sin otro particular los saluda atentamente,

EDESUR S.A.José María Hidalgo
Gerente General



Informe de Responsabilidad Social 2008



Carta del Gerente General

En mi condición de Gerente General de EDESUR S.A. tengo el agrado de presentar el tercer "Informe de Responsabilidad Social" de la Compañía, que ha sido elaborado de acuerdo a la Guía GRI 3.0 y los principios del Pacto Global. El mismo, da cuenta de las principales actividades desarrolladas por nuestra organización en su dimensión social y ambiental.

En EDESUR S.A. la Responsabilidad Social constituye el compromiso de nuestra empresa con el desarrollo sostenible, está integrada en la gestión y es una pieza clave de la estrategia de la compañía, orientada por la misión, los valores, las políticas y la adhesión al Pacto Global.

La Responsabilidad Social atraviesa toda la organización y cuenta con el compromiso de todas las áreas que desarrollan acciones relacionadas con la calidad, la seguridad, el medio ambiente, los empleados y sus familias, los proveedores, los accionistas, la comunidad en general y cada uno grupos de interés en particular con quienes se relaciona la empresa.

Entre todos los logros obtenidos por la gestión durante 2008, hay que destacar la adhesión activa de la Empresa al Programa Nacional de Uso Racional y Eficiente de la Energía implementado por el Poder Ejecutivo Nacional. En este marco, EDESUR confirmó su liderazgo en materia de promoción del uso racional de la energía gestionando, por cuenta y orden de ADEERA -que a su vez lo hacía por cuenta y orden del Estado Nacional-, la compra y distribución de lámparas de bajo consumo para todas las compañías eléctricas del país. Junto con las autoridades de los distintos municipios que forman parte de su área de concesión, EDESUR realizó el canje de 1.400.000 lámparas incandescentes reemplazándolas por lámparas de bajo consumo entre sus clientes residenciales y oficiales.

Cabe destacar que el programa "El Viaje de Energía" ha llegado a casi 1.000 escuelas ubicadas en el área de concesión de la compañía, brindando conocimientos básicos sobre la energía eléctrica y poniendo especial énfasis en el consumo responsable con vistas a las futuras generaciones.

EDESUR mantuvo las certificaciones de sus sistemas de gestión en las normas ISO 14001, ISO 9001 y OHSAS 18001/IRAM 3800, obtenidas en 2001 y sostenidas durante todo el período de emergencia económica. EDESUR confirma así con hechos, más que con palabras, el compromiso de la Empresa con la calidad, la seguridad y el medio ambiente.

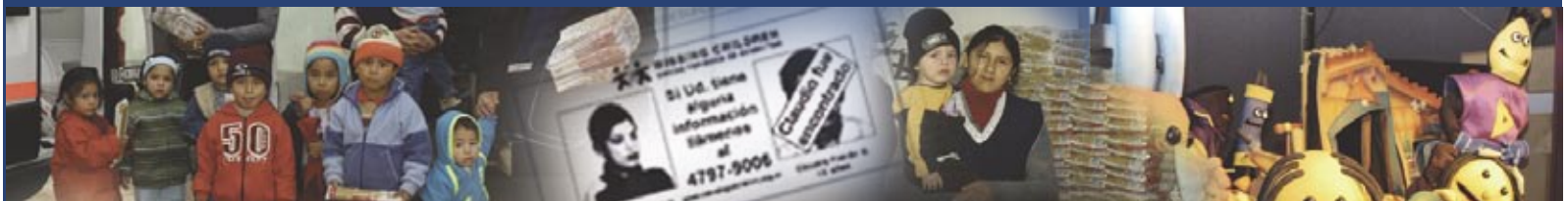
Especialmente valioso resulta, en este sentido, que la Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina (AMCHAM) haya considerado a EDESUR como una de las 10 primeras empresas del país por su gestión "orientada a la sostenibilidad", en el marco de la entrega de sus tradicionales premios "Ciudadanía Empresaria".

En materia de Recursos Humanos, EDESUR logró mantener armoniosas relaciones con su personal y las entidades gremiales, pudiéndose concertar en este período, acuerdos beneficiosos para todas las partes y teniendo en cuenta el contexto que se encuentra la compañía.

En materia de Responsabilidad Social nuestro accionar es diario y a pesar de las consecuencias que la crisis internacional tiene sobre la economía en general y nuestra organización en particular, hemos tomado la decisión de afianzar nuestro compromiso con el Desarrollo Sostenible y mantener el rumbo que ya caracteriza nuestra gestión. Por ello destacamos el esfuerzo, la dedicación y la capacidad de los trabajadores y ejecutivos, que han dado muestras cabales de su vocación de servicio, orientación al cliente y el compromiso con la comunidad; y reconocemos el esfuerzo de los accionistas para hacerlo posible.

José María Hidalgo
Gerente General

Presentación



La Responsabilidad Social constituye un compromiso que EDESUR estableció con sus grupos de interés, procurando mejorar en forma sustentable, las condiciones del negocio y la calidad de vida de la sociedad en su conjunto.

Siempre hemos considerado como parte de nuestra misión el desarrollo de la comunidad, el bienestar de los niños, la integración de las personas con capacidades diferentes, desarrollo de recursos humanos, concientización e información sobre el uso seguro y eficiente de la energía eléctrica.

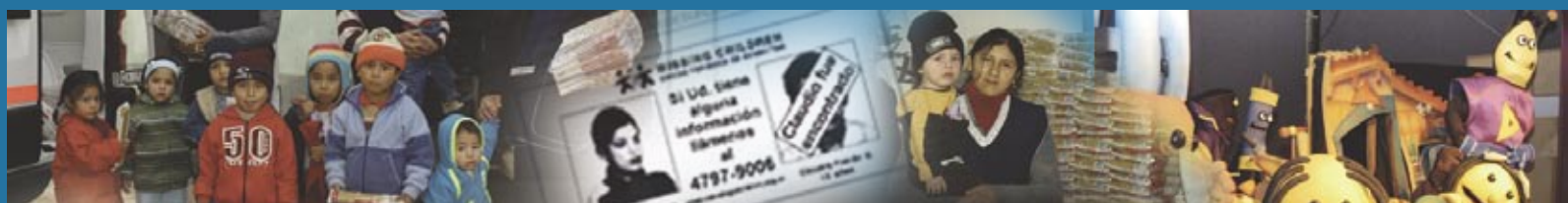
Como la integración con la comunidad, el aprendizaje y la docencia son valores definidos en el proyecto corporativo de EDESUR, hemos desarrollado entre otras las siguientes acciones:

Nuestra Misión como “Empresa de Servicios Públicos” es reconocida por su eficiencia y calidad en la prestación que brinda a la sociedad, y cuyos valores que se traducen en el compromiso asumido con la prevención de riesgos, el cuidado del Medio Ambiente, la orientación a los Clientes, la integración con la comunidad, y la excelencia del plantel. En este sentido, la planificación estratégica de Recursos Humanos definida de acuerdo a los objetivos estratégicos del negocio, se orienta a establecer las condiciones para el desarrollo y profesionalización de las personas que componen la organización y además a procurar que el clima laboral asegure el bienestar, equilibrio y calidad de vida en el más amplio sentido.

En EDESUR, el concepto de Responsabilidad Social está directamente relacionado con el desarrollo sustentable y se ubica en la base de la pirámide de nuestra estrategia orientada por la misión, los valores, los ejes estratégicos de la gestión y la adhesión de la empresa al Pacto Global, iniciativa promovida por Naciones Unidas. La Responsabilidad Social atraviesa toda la organización y compromete a todas las áreas de la compañía donde se hace visible a través de acciones comprometidas con la calidad, la seguridad, el medio ambiente, los empleados, los proveedores, los accionistas, la comunidad y cada uno de los diferentes grupos de interés con quienes se relaciona la compañía.

En este tercer Reporte Social, se describirán las acciones que reflejan cómo la Responsabilidad Social se ha puesto en práctica en todos los niveles de la gestión de EDESUR, asumiendo el compromiso con la búsqueda del bienestar de las personas, su crecimiento y desarrollo profesional y, en definitiva, con la mejora de las condiciones de vida de la comunidad.

Empresa



EDESUR S.A. (Empresa Distribuidora Sur Sociedad Anónima), cuya sede principal se encuentra en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (San José 140), fue una de las sociedades surgidas del proceso de transformación del sector eléctrico desarrollado por el Poder Ejecutivo Nacional entre los años 1991 y 1992. La ley N° 24.065, conocida como de “Marco Regulatorio Eléctrico” –sancionada por el Congreso de la Nación- y sus decretos reglamentarios, establecieron los lineamientos y pautas principales para la reestructuración y privatización de la industria eléctrica.

El objeto social de EDESUR es la prestación del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica en la zona sur de la Capital Federal y doce partidos del Gran Buenos Aires (Almirante Brown, Avellaneda, Berazategui, Cañuelas, Esteban Echeverría, Ezeiza, Florencio Varela, Lanús, Lomas de Zamora, Presidente Perón, Quilmes y San Vicente), así como la adquisición de la propiedad de acciones de otras empresas distribuidoras de energía eléctrica, en forma individual o asociada con terceros, previo cumplimiento de la legislación aplicable, y la prestación de servicios de operación vinculados con distribución y comercialización de energía eléctrica a dichas empresas.

El 1° de septiembre de 1992 se realizó la toma de posesión por parte del consorcio adjudicatario, iniciando EDESUR sus actividades dentro del área de concesión. Desde entonces pudo sostener su operación y ejecutar un plan de obras e inversiones por \$405,2 millones, que elevó a \$4.098 millones el total invertido por la Empresa.

1.1. Misión

“Somos una empresa de servicio público de energía eléctrica que distribuye y comercializa un insumo vital y crítico para la satisfacción de las necesidades básicas y de confort de empresas, instituciones y particulares, con continuidad, seguridad, calidad y eficiencia.

Agregamos valor concientizando y asesorando a los clientes en el uso seguro y eficiente de la energía, minimizando el impacto ambiental, dando una solución rápida y definitiva a los problemas. Crearán un régimen fiscal para construir una cuarta central nuclear y extender la vida útil de Embalse y actuando con responsabilidad comunitaria.

Procuramos la mejora personal y profesional de los miembros de la organización y una genuina inserción comunitaria.

Dentro de este marco buscamos ser percibidos como líderes del sector y alcanzar una rentabilidad sostenida para los inversores”.

1.2. Valores

VALOR	DEFINICIÓN
ORIENTACIÓN HACIA EL CLIENTE	Búsqueda activa y continua de satisfacción y fidelización de las necesidades de los clientes.
COMPROMISO CON LA CALIDAD, LA SEGURIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE.	Promoción constante de cuidado y prevención del medio ambiente y búsqueda de condiciones de seguridad e higiene para la realización de actividades. Esfuerzo continuo por la mejora de los procesos.
INTEGRACIÓN CON LA COMUNIDAD	Búsqueda por establecer y mantener relaciones con la comunidad que promuevan el bienestar de todos.
TRANSPARENCIA	Desarrollo y ejercicio de todas las actividades que abarca el negocio con honestidad y transparencia.
APRENDIZAJE Y DOCENCIA	Búsqueda y fomento de la enseñanza y aprendizaje en todos los niveles de la empresa, así como con la comunidad educativa.
RENTABILIDAD PARA LOS INVERSORES	Búsqueda activa de resultados que contribuyan a incrementar la inversión y la rentabilidad del negocio.

1.3. Ejes estratégicos de la gestión

1.3.1. Política de la calidad

Uno de los compromisos fundamentales adoptados y sostenidos por EDESUR y sus accionistas es asegurar la calidad de sus productos y servicios con el fin de suministrar un eficiente servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica a través de:

- El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios y los de clientes o los necesarios para el uso previsto.
- La búsqueda incesante de la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la provisión de recursos adecuados y apropiados para implementar esta Política y sus objetivos.
- La convicción que todos y cada uno de sus integrantes consideran esta Política como parte integral de los negocios y prioritaria en la línea gerencial, asegurando su difusión, comprensión y cumplimiento en todos los niveles de la organización.

1.3.2. Política ambiental

La conservación y protección del Medio Ambiente es uno de los compromisos adoptados y sostenidos por EDESUR y sus accionistas, donde la consigna más importante es buscar la mejora continua y la prevención de la contaminación. Brindando un servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica en forma eficiente, con la firme convicción que todos y cada uno de los integrantes de EDESUR S. A. y sus contratistas, se comprometan en optimizar los conceptos que hacen a la calidad de vida, el cumplimiento de la legislación y la preservación de los recursos naturales.

Todo ello con el objeto de ser incorporado en los objetivos, la planificación y la ejecución de todas y cada una de las actividades de la compañía, favoreciendo la integración con la comunidad en el ámbito territorial de su contrato de concesión.

1.3.3. Política de seguridad y salud ocupacional

La Seguridad y la Salud Ocupacional constituyen uno de los compromisos fundamentales adoptados y sostenidos por EDESUR y sus accionistas a fin de suministrar un seguro y eficiente servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica a través de:

- La prevención de riesgos, el cumplimiento irrestricto de la legislación específica, la mejora continua y la provisión de los recursos adecuados y apropiados para implementar esta Política y sus objetivos.
- La capacitación del personal propio y contratistas a fin de asegurar las competencias necesarias para llevar a cabo sus obligaciones y responsabilidades y la adecuación de actitudes y conductas seguras orientadas a la prevención.

Esta gestión es una responsabilidad prioritaria en el negocio de EDESUR, involucrando a todos los niveles de responsabilidad laboral, asegurando su comprensión, implementación y mantenimiento en toda la organización.

1.3.4. Política de seguridad pública

La Seguridad Pública constituye un compromiso fundamental adoptado y sostenido por EDESUR y sus accionistas a fin de desarrollar las actividades necesarias para garantizar el suministro del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica resguardando la Seguridad Pública a través de:

- La Prevención de los riesgos para la vida, salud, bienes y patrimonio de la comunidad y el cumplimiento de la legislación específica para implementar esta Política.
- La capacitación del personal a fin de asegurar las competencias necesarias para llevar a cabo sus obligaciones y responsabilidades.

Esta gestión es una responsabilidad prioritaria en el negocio de EDESUR e involucra a todos los niveles de responsabilidad, asegurando su comprensión, implementación y mantenimiento en toda la organización.

La compañía tiene un código de ética y su ámbito de aplicación es toda la Empresa.

1.3.5. Política de Prevención de Riesgo

Surge del firme y prioritario compromiso de máximo apoyo a la prevención de riesgos en un proceso de mejora de calidad de vida, como medio para proteger la integridad física y la salud de las personas, las instalaciones, la producción y el servicio, ratificando a estas funciones como de máxima trascendencia en el negocio.

En este sentido es vital para la empresa, que todas sus actividades sean realizadas en el marco de una cultura de prevención de riesgos, cumpliendo con todas las leyes y regulaciones vigentes y futuras, teniendo como objetivo trabajar bien, haciéndolo desde el comienzo. Es, en ese convencimiento, que la empresa garantizará los recursos necesarios y establecerá objetivos, planes, normativas e implantará directrices para:

- Promover la salud y calidad de vida laboral para su personal.
- Garantizar a nuestros clientes, eslabón fundamental del negocio, un servicio eficiente y sin riesgos.
- Operar las instalaciones sin riesgos para el personal propio y terceros.
- Capacitar y entrenar al personal, brindándole los conocimientos necesarios para desempeñarse en el marco de una cultura preventiva que asegure una mejor calidad de vida, cuidando las instalaciones y operando y/o reparando los equipos sin riesgos.
- Realizar análisis de riesgos y auditorías periódicas para garantizar su prevención y control sistemático en las condiciones, procedimientos de trabajo y servicios.
- Utilizar el resultado de los análisis y auditorías como criterio para evaluar al personal, la gestión de la empresa y su mejora continua.
- Garantizar que nuestros proveedores y empresas contratistas compartan nuestro compromiso con la prevención de riesgos en un proceso de mejora continua.
- Establecer en el marco de esta política, objetivos, metas e indicadores mensurables.
- Para asegurar la concreción de este compromiso, se reafirman como responsabilidades:

De los niveles de conducción:

- Exigir y concientizar a sus colaboradores sobre los principios de prevención de riesgos.

De todos los integrantes de la empresa:

- Comprometerse a cumplir con los principios de prevención de riesgos por su bien y el del conjunto, como condición de empleo.

1.3.6. Política de Ambientes Laborales Libres de Humo

La Salud Ocupacional constituye uno de los compromisos fundamentales adoptados y sostenidos por EDESUR y sus accionistas a fin de promover y proteger la salud de los trabajadores.

Por lo tanto, debido a que actualmente se dispone de un amplio conocimiento sobre el impacto que tiene el aire contaminado por el humo de tabaco para la salud de las personas regularmente expuestas a esta fuente de contaminación, es política de EDESUR proporcionar un ambiente laboral seguro y saludable a empleados, contratistas y visitantes.

1.3.7. Política de Prevención y Tratamiento de Fraudes

EDESUR S.A. adopta y sostiene un compromiso con el cumplimiento de los valores éticos y con la transparencia en el desarrollo de sus actividades.

La Empresa realiza las acciones necesarias para la prevención y esclarecimiento de todo evento fraudulento o ilícito en el que pueda verse involucrado su personal, proveedores, accionistas o clientes.

Este compromiso es asumido por todos los niveles de la Organización e implica:

- Existencia de un esquema de control interno orientado a la prevención de irregularidades.
- Dedicación de los recursos necesarios para que sean denunciadas, analizadas y corregidas aquellas situaciones que se aparten de los principios enunciados en el Código de Conducta Empresarial.

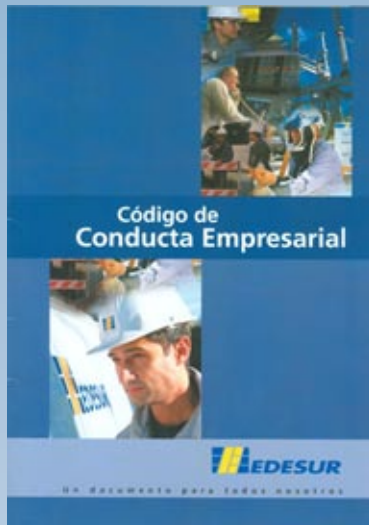
1.4. Código de Conducta Empresarial

Su objetivo es establecer los principios de actuación de todos los miembros de la Empresa. Se describen las conductas esperadas y compatibles con los valores de la Empresa por parte de todos los colaboradores de la empresa. En cuanto conjunto de normas, explicita los principios de actuación acordes a la filosofía de la empresa.

El Código de Conducta Empresarial fue creado y distribuido por la Gerencia de Personal y Organización a todos los trabajadores en el año 2001, con sus recibos de haberes, quienes debieron confirmar por escrito haber recibido una copia del mismo. Cuando se produce un ingreso de personal, la Gerencia de Personal y Organización entrega al mismo una copia del Código y le solicita que comunique las relaciones familiares que mantenga o que contraiga con personas de la Empresa.

El cumplimiento del Código de Ética se verifica a través del conocimiento y concientización de empleados, jefaturas y niveles ejecutivos. La Gerencia de Auditoría verifica su cumplimiento a través de sus informes, sin que el Grupo de Análisis de Fraude (integrado por la Gerencia de Auditoría Interna, la Coordinación de Asuntos Penales y el Departamento de Seguridad Patrimonial), analiza aquellas situaciones en las que se observen desvíos y las denuncias ingresadas a través de los canales habilitados a tal fin.

Se incluyen las siguientes dimensiones en el Código de Conducta Empresarial de EDESUR:



- Relaciones con clientes
- Relaciones con proveedores
- Relaciones con accionistas
- Relaciones con el sector público
- Integración con la comunidad
- Compromiso con la Calidad, Seguridad y el Medio Ambiente
- Responsabilidad Social Empresaria
- Integridad Profesional y Personal
- Profesionalidad y Relaciones en el ámbito de trabajo
- Confidencialidad
- Control y uso de activos
- Sistemas Informáticos
- Registros contables y reportes
- Dedicación
- Discriminación
- Aplicación
- Normativa Legal y Normas internas de la empresa
- Aceptación y ofrecimiento de regalos
- Responsabilidades de Cumplimiento



1.5. Adhesión de EDESUR al Pacto Global

Se trata de una iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que busca favorecer el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) en todo el mundo, a través de las Relaciones con la Comunidad, el Trato con los Empleados y el respeto al Medio Ambiente.

El día 23 de abril de 2004, EDESUR representada por su Gerente General José María Hidalgo, firmó su adhesión al Pacto Global, siendo una de las 222 empresas argentinas en hacerlo.

En el año 2000, el Pacto Global fue lanzado por la ONU como parte de los objetivos del milenio, una iniciativa que intenta crear el marco para permitir terminar con el hambre y la pobreza extrema y proteger el ambiente.

Por ello, en el marco de los valores de nuestra Compañía, EDESUR adhirió al Pacto Global como una forma más de reforzar su compromiso con la comunidad.

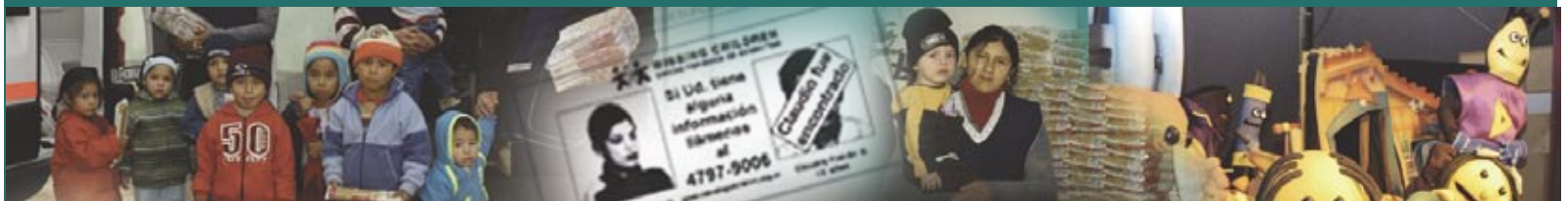
En diciembre de 2005, con nota firmada por nuestro Gerente General, EDESUR reafirmó esta adhesión y el compromiso de toda la organización por el respeto a los 10 principios que expresa.

En el año 2004 presentamos ante los organismos correspondientes el primer informe COP (Comunicación para el Progreso Anual), donde se mencionan las diferentes acciones realizadas por EDESUR para cumplir con los 10 principios asumidos, durante dicho año.

De la misma manera y en forma oportuna, se han presentado los informes COP correspondientes a los años 2005, 2006 y 2007, que se encuentran publicados en la web del Pacto Global. Todas las COPS se encuentran registrados en la siguiente dirección web:

www.unglobalcompact.org/ParticipantsAndStakeholders/search_participant.html

Dirección



2.1. Accionistas

Estructura de la propiedad

El capital autorizado de EDESUR es de \$898.585.028 representado por 506.421.831 acciones ordinarias escriturales clase "A" y 392.163.197 acciones ordinarias escriturales clase "B".

La participación accionaria en EDESUR, al 31 de diciembre de 2008, era la siguiente:

PARTICIPACIÓN ACCIONARIA	ACCIONISTA	%	N° Acciones
	CLASE A		
	Distrilec Inversora S.A.	56,358%	506.421.831
	CLASE B		
	Enersis S.A.	16,025%	143.996.758
	Chilectra S.A.	20,848%	187.333.996
	Endesa Internacional S.A.	6,224%	55.933.000
	Otros accionistas	0,545%	4.899.443
	TOTALES	100,000%	898.585.028

Al presente, DISTRILEC, la sociedad inversora controlante de EDESUR, posee el 56,358% de las acciones, siendo sus accionistas sociedades del Grupo Enersis (51,5%), controlado por el Grupo ENDESA, y sociedades del Grupo Petrobras (48,5%).

A su vez, DISTRILEC es administrada por un Directorio compuesto por diez directores titulares y diez suplentes, los que son designados por los accionistas que pertenecen al Grupo Enersis y al Grupo Petrobrás, respectivamente, en igual número de directores y con igual cantidad de votos a emitir para adoptar todas sus resoluciones sociales.

La empresa se ha mantenido estable en cuanto a tamaño, estructura y propiedad de la organización durante el período que comprende el presente informe.

2.2. Composición del Directorio

La Sociedad es administrada por un Directorio compuesto por nueve directores titulares que podrán ser reemplazados por los directores suplentes, exclusivamente de su misma clase. Los directores son elegidos por el período de un ejercicio, pudiendo ser reelegidos.

Los accionistas de la clase "A" tienen derecho a elegir cinco directores titulares y cinco directores suplentes. Los accionistas de la clase "B" tienen derecho a elegir cuatro directores titulares y cuatro directores suplentes.

La remuneración de los miembros del Directorio es fijada por la asamblea general ordinaria en el momento de la aprobación de la memoria y balance anual.

La política de remuneraciones del personal ejecutivo de EDESUR se compone de una retribución fija, mensual, conforme la legislación vigente, una retribución variable y un programa de beneficios.

La retribución variable consiste en un esquema de bonos anuales sujetos a objetivos fijados anualmente por el Directorio de la Compañía, los cuales determinan su percepción y cuantía.

La fiscalización de EDESUR es ejercida por una Comisión Fiscalizadora compuesta por tres síndicos titulares que durarán un año en el ejercicio de sus funciones. También se designan tres síndicos suplentes que reemplazarán a los titulares en los casos previstos por la ley.

La composición del Directorio de EDESUR, al 31 de diciembre de 2008, era la siguiente:

Presidente:	Rafael López Rueda
Vicepresidente	Claudio Fontes Nunes
Directores titulares:	Marcelo Silva Iribarne
	Rafael Arias Salgado Montalvo
	Rigoberto Mejía Aravena
	Juan Pablo Larraín Medina
	Gonzalo Vial Vial
	Ramiro Diego Alfonsín Balza
	Miguel Beruto
Directores suplentes:	Santiago Daireaux
	Manuel María Benites
	Roberto Fagan
	Daniel Casal
	Esteban Diez Peña
	Pablo Martín Lepiane
	Alan Arntsen
	Pedro Eugenio Aramburu
	Maria Inés Justo
Comisión Fiscalizadora	
Síndicos titulares:	José Zuliani
	Mariano Florencio Grondona
	Jorge Luis Pérez Alati
Síndicos suplentes:	Nicolás Mordegli
	Betina Di Croce
	Adela Alicia Codagnone
Gerente General:	José María Hidalgo Martín-Mateos

2.3. Estructura y Funcionamiento

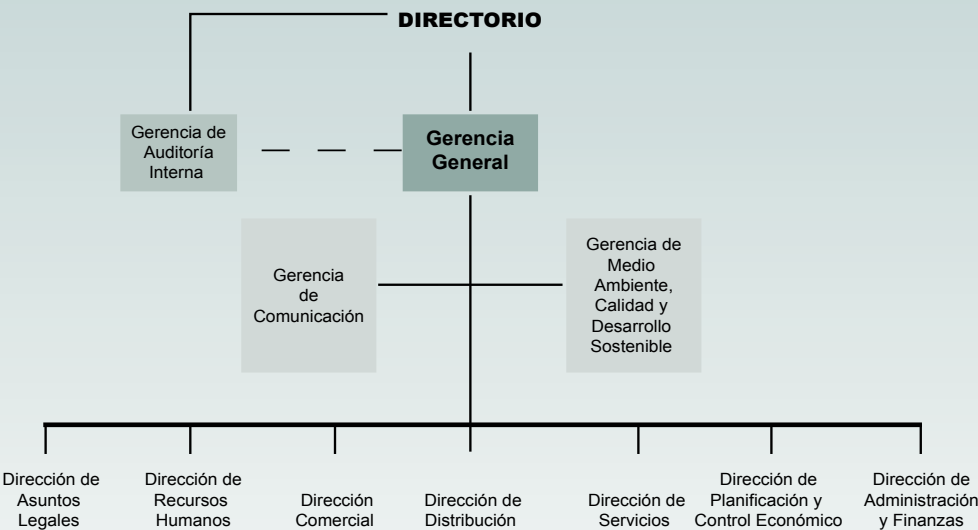
Estructura Organizacional y principales ejecutivos

La estructura de la Compañía está formada por la Gerencia General de la cual dependen siete direcciones (Asuntos Legales, Recursos Humanos, Comercial, Distribución, Servicios, Planificación y Control Económico y Administración y Finanzas) y dos gerencias (Comunicación y Medio Ambiente, Calidad y Desarrollo Sostenible). Existe, además, la Gerencia de Auditoría Interna que depende directamente del Directorio.

Esta estructura, junto con la fijación de límites de aprobación y la existencia de sistemas de información, favorecen la toma de decisiones y el control en la gestión de EDESUR por parte de sus distintos órganos.

A efectos de favorecer el proceso de toma de decisiones, el trabajo en equipo y alcanzar resultados positivos en la gestión de áreas estratégicas para la organización, existen Comités presididos todos por el Gerente General e integrados por los principales ejecutivos de la Sociedad en cada una de las áreas de incumbencia. Son ellos los Comités de Dirección; Compras y Contratos; Calidad, Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible; Seguridad; Regulación; y Comunicación.

2.4. Organigrama



Miembros del Comité Ejecutivo al 31 de diciembre de 2008

Gerente General	José María Hidalgo Martín-Mateos
Director de Administración y Finanzas	Juan Eduardo Verbitsky
Director Comercial	Sandro Ariel Rollan
Director de Distribución	Daniel Héctor Colombo
Director de Planificación y Control Económico	Juan Antonio Garade
Director de Servicios	Daniel Roberto Alasia
Director de Recursos Humanos	Héctor Hernán Ruiz Moreno
Director de Asuntos Legales	Alvaro Eduardo Estivariz
Gerente de Medio Ambiente, Calidad y Desarrollo Sostenible	José María Gottig
Gerente de Comunicación	Daniel Horacio Martini
Gerente de Auditoría Interna	Jorge Lukaszczuk

2.5. Comités

La creación de los Comités, integrados todos ellos por los principales ejecutivos de la empresa en cada una de las áreas de incumbencia, ha favorecido el trabajo en equipo y permitió alcanzar resultados relevantes para la gestión de EDESUR.

A continuación se mencionan los principales Comités, sus objetivos y alcance:

Comité de Calidad, Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible

Objeto

Actúa como medio de revisión de la dirección (según lo definido en la ISO14001 / ISO9001 / IRAM3800 / OHSAS18001) y comunica lo resuelto al Comité Ejecutivo que es el ámbito donde los Directores y el Gerente General definen los objetivos básicos de los Sistemas de Gestión (el QUE hay que hacer).

Las propuestas de planes de implementación (los COMO) incluyendo responsabilidades, plazos, actividades y recursos necesarios son propuestos a este Comité por las respectivas Direcciones o a través de los Comités correspondientes.

Alcance

El Comité de Calidad, Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible estará dedicado a la planificación, desarrollo y revisión de los sistemas de gestión asociados a las normas ISO 9001, ISO 14001, IRAM 3800, OHSAS 18001, en tal sentido actúa como órgano de revisión por la Dirección en las citadas normas.

Comité de Comunicación

Objeto

Describir la estructura, responsabilidad y autoridad conferidas al Comité de Comunicación, su forma de operación y la evidencia de las decisiones tomadas a fin de:

Desarrollar y mantener un Plan Integral de Comunicaciones.

Alcance

El Comité de Comunicación estará dedicado a la realización o validación de todas las comunicaciones internas y externas de EDESUR.

Comité de Seguridad

Objeto

Describir la estructura, responsabilidad y autoridad conferidas al Comité de Seguridad, su forma de operación y la evidencia de las decisiones tomadas a fin de:

Satisfacer los requisitos de seguridad y salud ocupacional del personal.

Alcance

El Comité de Seguridad estará dedicado a desarrollar y mantener un Plan Integral de Seguridad y Salud Ocupacional.

Comité de Regulación

Objeto

Describir la estructura, responsabilidad y autoridad conferidas al Comité de Regulación, su forma de operación y la evidencia de las decisiones tomadas a fin de:

Cumplir con el marco regulatorio vigente.

Alcance

El Comité de Regulación, estará dedicado al análisis de las normas, reglamentos, procedimientos técnicos y resoluciones emanados del ENRE, Secretaría de Energía u otro organismo, que se vinculen con la actividad regulada de EDESUR.

Comité de Seguridad de la Información

Objeto

Describir la estructura, responsabilidad y autoridad conferida al Comité de Seguridad de la Información, su forma de operación y la evidencia de las decisiones tomadas a fin de:

Desarrollar y mantener una Política de Seguridad de la Información.

Alcance

El Comité de Seguridad de la Información estará dedicado a definir un marco normativo que permita una efectiva protección de la información de la Empresa y monitorear la identificación de nuevos riesgos y oportunidades de cambios a la normativa específica de Seguridad de la Información, el desarrollo de las actualizaciones correspondientes y su difusión.

Comité de Innovación

Objeto

Analizar los distintos proyectos de Innovación que se presentan en la compañía y definir planes de acción para el desarrollo del proceso de Innovación.

Alcance

El Comité de Innovación está dedicado a garantizar el desarrollo e implementación de las ideas y propuestas que surgen en la empresa.

Alcance y cobertura del informe

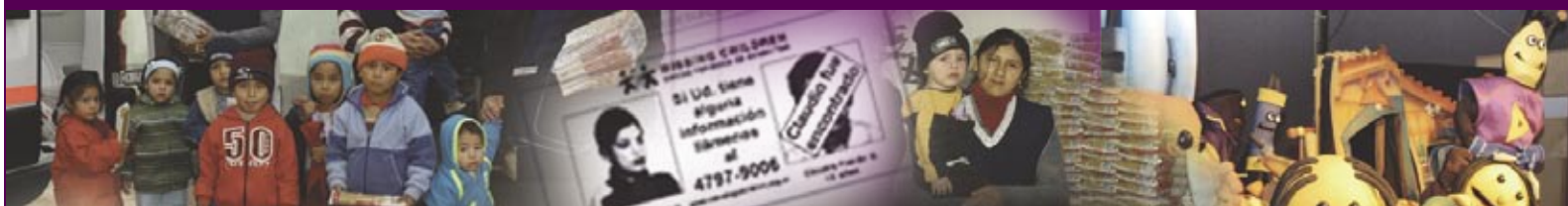
La información contenida en el presente informe comprende aquellos aspectos que reflejan los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización y se ajusta a los requerimientos solicitados por la metodología de la guía GRI (Global Reporting Initiative) para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, en su Tercera Versión G-3.

El mismo cubre el periodo que va entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2008 y constituye una continuidad de los informes anteriores de Responsabilidad Social Empresaria realizados en los años 2006 y 2007.

El actual informe se realiza por tercer año consecutivo sobre la base de la Guía GRI-3 y sobre este se compararán los indicadores en futuros informes anuales. Además, se consideran los Principios del Pacto Global con el objeto de cumplir con los requerimientos de la Comunicación sobre el Progreso.

El relevamiento de la información e indicadores de gestión presentados en este informe son responsabilidad de toda la compañía, pero la tarea es coordinada por la Gerencia de Comunicación junto con la Dirección de Recursos Humanos y la Gerencia de Medio Ambiente, Calidad y Desarrollo Sostenible.

Recursos Humanos



3.1. Descripción de las características de la Organización

EDESUR es una organización cuyo funcionamiento se sustenta en un modelo de gestión por procesos, de modo que la arquitectura de la empresa está definida a partir de las funciones esenciales al negocio. Esto es: la distribución y comercialización de la energía que dan origen al Ciclo Técnico y Comercial y las restantes funciones que apoyan a estos procesos críticos y que constituyen el Ciclo de Apoyo.

La dotación al 31 de diciembre de 2008 se elevó a 2.590 (+2,21% respecto de 2007), en virtud de la incorporación de personal convencionado en las áreas técnicas y comerciales.

TIPO DE PERSONAL	Hombres %	Mujeres %
Directivos	89%	11%
Fuera de convenio	72%	28%
APSEE	82%	18%
LYF	93%	7%
Edad Promedio	44.78	38.87

3.2. Estrategia de Recursos Humanos

Las políticas y prácticas de Recursos Humanos, se fundamentan en el Plan Estratégico de RRHH que tiene como foco a las personas como un capital de alto valor para la empresa y para la obtención de los resultados del negocio. En este sentido, se ha adoptado un Modelo de Competencias, para definir claramente los comportamientos y valores propios de las personas que conforman la empresa.

Se definieron competencias críticas para todo el personal según las distintas funciones y familias de puestos, contribuyendo con ello a la diferenciación y competitividad en el mercado. Las competencias genéricas hacen referencia a los comportamientos, conocimientos y capacidades que cada uno de los colaboradores que pertenece a la organización debe desarrollar.

Las Competencias Genéricas de Edesur son:



- **Visión del Negocio.**
- **Desarrollo de los Recursos Humanos.**
- **Liderazgo.**
- **Compromiso con la Seguridad, Calidad y Medio Ambiente.**
- **Orientación a los Resultados.**
- **Orientación al Cliente.**
- **Innovación.**

3.3. Selección de Personal

La Política de Selección de Personal, pone énfasis en promover el cubrimiento de las vacantes que surgen en la organización con candidatos internos. El objetivo fundamental es brindar igualdad de oportunidades y opciones concretas de movilidad y desarrollo profesional al personal. Las búsquedas se comunican a todo el personal a través de los canales de comunicación existentes en la empresa.

3.4. Desarrollo de Recursos Humanos

La Política de Desarrollo ha establecido que existen diferentes modalidades de aprendizaje al interior de la organización, las que se relacionan con:

1. Desarrollo en el puesto actual, mejorando las competencias requeridas por el puesto a través de acciones de formación y capacitación.
2. Enriquecimiento del trabajo, ampliando las responsabilidades asignadas (por ejemplo con la asignación a un proyecto), con lo cual se incorporan nuevas competencias.
3. Ascenso o promoción, asumiendo nuevas responsabilidades, adquiriendo conocimientos, habilidades y actitudes en el desarrollo de tareas de complejidad creciente a la actual.
4. Cambio o rotación de tareas dentro de un mismo nivel de complejidad, con lo cual la persona incorpora nuevos contenidos y competencias.
5. Especialización en el puesto de trabajo, asociada a áreas del negocio que requieren de un alto nivel de profesionalización.

Dentro de las acciones emprendidas para favorecer el Desarrollo de las personas que conforman la compañía, se lleva a cabo un Programa de Becas para trabajadores. Se diferencian en:



- Becas especiales para personal fuera de convenio, dirigidas a estimular la formación profesional y de postgrado.

- Becas para trabajadores de Luz y Fuerza y APSEE, las cuales se otorgan para profesionalizar a los niveles de producción y conducción.



- Becas para Hijos de trabajadores de Luz y Fuerza, APSEE y de personal fuera de convenio, las cuales se entregan anualmente tomando como criterio la excelencia académica y el compromiso que asumen con logros y resultados en el ámbito de la educación.



- Becas para hijos de trabajadores que estudian en el Instituto 13 de Julio que forma "técnicos electromecánicos con orientación en energía eléctrica", con lo cual se manifiesta el firme compromiso con la formación y empleabilidad de los futuros trabajadores del sector eléctrico.

- Becas para hijos de trabajadores que cursan la carrera de Ingeniería Eléctrica en el ITBA, y que forma parte de un convenio firmado entre las empresas del Sector Eléctrico y esta institución para favorecer la formación de ingenieros eléctricos.



Tipo de personal	Becas otorgadas 2008
Personal Fuera de Convenio	74
Trabajadores de APSEE	45
Trabajadores Luz y Fuerza	146
Alumnos del "13 de Julio"	36
Total	301

3.5. Capacitación

La Política de Capacitación se sustenta en uno de los valores fundamentales de la empresa, Aprendizaje y Docencia. En este marco, el entrenamiento, formación y desarrollo del personal se encuentran directamente ligados al crecimiento de la Compañía, en tanto mejoran su habilidad competitiva, agregan valor al negocio e inciden en la optimización de sus resultados.

Los objetivos generales del Programa de Capacitación y Desarrollo son:

- Conducir a la organización a gestionar sus Competencias Claves.
- Fortalecer las competencias que contribuyen a la consecución de los Valores de la Compañía.
- Integrar y relacionar las capacidades individuales de todos los colaboradores.
- Motivar a todos los colaboradores en el ejercicio de sus funciones y en su participación en el desarrollo del negocio.

Entre las acciones más innovadoras del año 2008, se pueden mencionar:

- Programa de Abastecimiento: esta actividad se desarrolló con el fin de fortalecer las competencias específicas de los jóvenes analistas de la Gerencia de Abastecimiento.
- Programa de Implantación de Modelo de Gestión de Equipos de Venta: Con el objeto de lograr un impacto sobre los resultados comerciales en los segmentos de tarifas T2 y T3 se ha realizado la adaptación e implantación de un modelo de Gestión de Equipos de Venta. Conjuntamente con la Gerencia de Comercialización se definió un plan de formación para los Responsables de Cuentas buscando el desarrollo de sus habilidades y el conocimiento de este modelo de gestión.



- Curso Ingeniería Eléctrica para no Ingenieros: EDESUR cuenta con diversos profesionales sin formación técnica específica en el campo de la electricidad que deben necesariamente interactuar con profesionales de la ingeniería y asumir responsabilidades en temas que involucran conceptos ajenos a su especialidad, pero que son propios del negocio. A través de este Curso-Taller hemos logrado informar, desarrollar y fortalecer las capacidades de los mismos para que puedan entender conceptos que pertenecen al campo de la ingeniería pero que forman parte de la gestión comercial, los aspectos regulatorios, de gestión financiera, eficiencia empresarial y la relación con los medios y la comunidad.

• Programa “Disfruta la Diversidad”: Desarrollado en modalidad e-learning, este programa contó con la participación de todos los gestores de personas de la compañía. El mismo pretende reconocer la diversidad como elemento enriquecedor y generador de innovación, como así también desarrollar las habilidades de gestión que faciliten los procesos de comunicación y el desempeño de los distintos equipos de trabajo en entornos diversos.

• Programa de Formación para Instructores Internos: realizado en conjunto con IDEA, se realizó una nueva edición del taller que permitió fortalecer las habilidades y conocimientos de quienes además de desempeñar sus tareas habituales dentro de las distintas áreas de la Empresa, realizan actividades de formación como instructores de EDESUR.

• Programa de Capacitación a los nuevos ingresos de Zonas Técnicas de MT/BT: como en años anteriores continuó realizándose esta actividad clave para la inducción a la Empresa dirigida al personal ingresante a las zonas técnicas. Consta de los siguientes módulos: Conociendo a EDESUR; Inducción a RRHH; Parámetros y Mediciones Eléctricas; Transformadores MT/BT; Operación en MT/BT; Equipamiento en MT; Medio Ambiente y Resolución Enre 311; Higiene y Seguridad en el Trabajo. Este programa con una duración de tres semanas intensivas se realizó en siete oportunidades, buscando abarcar a todos los trabajadores que se incorporan al área de distribución.



FORMACION DE INGRESANTES TECNICOS

Cantidad de Cursos	7
Participantes	92
Horas	7,246

• Programa de Formación Técnica: dentro de las actividades programadas para el ciclo técnico podemos destacar la realización de cursos específicos para satisfacer las necesidades del personal operativo en el mantenimiento de equipos especiales. Este año fue importante la realización del Curso de TCT en líneas Aéreas de 220 Kv. El curso fue dictado por el CACIER con la participación de dos instructores pertenecientes a la Comisión Técnica Mixta de Salto Grande. De esta manera 14 trabajadores obtuvieron por primera vez en la historia de EDESUR la habilitación para la ejecución de tareas en este nivel de tensión.

• Programa de Gestión Ambiental: continuando con las actividades vinculadas a la certificación de nuevos procesos y al mantenimiento de los procesos ya certificados se realizó un programa de Gestión Ambiental que abarcó a más de 140 personas en el Edificio Roca, con el fin de recordar y profundizar los conocimientos respecto al impacto de nuestras actividades diarias sobre el medio ambiente.



• Programa de Formación en “Ética Organizacional”: ya el año 2007 se había iniciado con Directores, Gerentes y mandos medios de la compañía la capacitación sobre ética organizacional. En el presente año, se continuó con el resto del personal fuera de convenio y, con el fin de alinear a nuestras empresas contratistas con estas políticas, se convocó a los representantes de las mismas. El taller se desarrolló en un ámbito de reflexión y debate en torno a las consecuencias de los comportamientos éticos y no éticos en la

vida de las organizaciones y de las personas. La propuesta es continuar en el año 2009 ampliando el alcance de este curso al resto la Compañía.

RESUMEN CAPACITACION POR TEMA

Tema	2008
ECONÓMICA FINANCIERA	6,478
COMPUTACIÓN – INFORMÁTICA	5,777
GERENCIAL Y RR.HH.	7,269
IDIOMA	
COMERCIALES	7,642
SEGURIDAD INDUSTRIAL	9,280
GESTIÓN AMBIENTAL	3,203
GESTIÓN DE LA CALIDAD	579
TÉCNICOS	20,363
OTRAS	
TOTALES (POR MES)	60,591

PERIODO	PARTICIPACIONES	HORAS HOMBRES
2006-2008	25.341	306.708

El Programa de Relaciones con la Comunidad Educativa

Estuvo orientado a profundizar las acciones destinadas a contribuir con la formación y empleabilidad de los estudiantes de nivel secundario y universitario de diversas instituciones educativas.

EDESUR S.A es una de las empresas del país que participa en el Proyecto Promoción del Empleo Juvenil de la OIT, el cual consiste en un programa de prácticas rentadas para estudiantes secundarios y universitarios de diversos establecimientos educativos, de nivel socio económico medio-bajo del país.

Durante los años 2006, 2007 y 2008 tres grupos de estudiantes se enfrentaron a diversas experiencias de aprendizaje entre las que se incluyeron acciones de formación y capacitación en competencias específicas del negocio (técnicas, comerciales, administrativas), otras dirigidas a desarrollar competencias genéricas propias de EDESUR (trabajo en equipo, creatividad e innovación y aprendizaje), a lo cual se sumó a un periodo de práctica laboral en distintas áreas de la empresa; de modo de contar con un plan de aprendizaje que les permita mejorar sus oportunidades de empleabilidad real al finalizar este programa.



La experiencia fue exitosa tanto desde el punto de vista del cumplimiento y realización del programa de trabajo que se formuló al comienzo de éste, como de los informes y evaluaciones de las distintas actividades que evidencian el cumplimiento de los objetivos. Durante el tiempo de ejecución de cada propuesta se fueron visualizando oportunidades de incorporación para algunos de los estudiantes que participaron del programa. Asimismo, el desarrollo de este proyecto requirió de la interacción entre empresa, instituciones educativas de nivel secundario y universitario, un organismo internacional como es la OIT, lo que permitió la construcción de una nueva forma de vinculación, que se prolonga y fortalece en el tiempo.



RESUMEN PARTICIPANTES PROGRAMA PREJAL

PASANTES	2006	2007	2008
SECUNDARIOS	30	38	34
UNIVERSITARIOS	5	6	7
TOTAL	35	44	39

El Proyecto Certificación de Competencias Laborales

Constituye otra de las acciones de carácter estratégico emprendidas por la empresa durante el año 2007 y que continuó desarrollándose durante el año 2008. A la firma del convenio entre EDESUR, el Sindicato Luz y Fuerza y el Ministerio del Trabajo se sumó otro acuerdo marco firmado con la Asociación del Personal Superior de Empresas de Energía para incluir a los niveles de supervisión en el alcance del proyecto.

Esta es una iniciativa que contempla distintas fases y que comenzó con un plan piloto en un sector de la empresa, pero que a largo plazo abarcará a las distintas áreas y roles existentes.





Asimismo, su impacto se podrá visualizar tanto en la mejora de la gestión de las personas, en cuanto se definirán con mayor precisión y objetividad las capacidades requeridas para el desempeño de las tareas, como al diseñar programas de capacitación orientados específicamente a las necesidades de formación y desarrollo de competencias de cada persona.

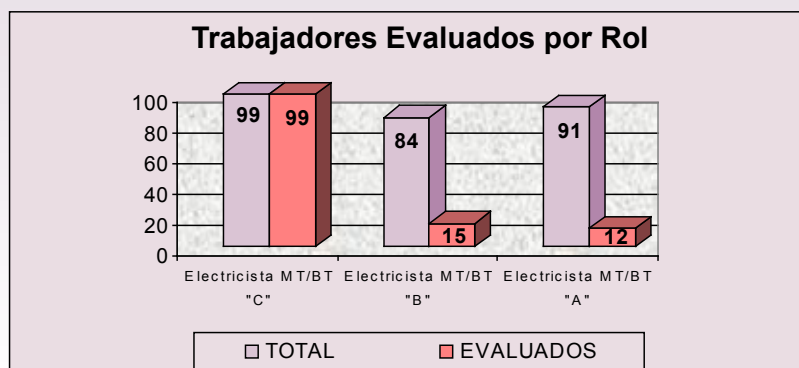
Para los trabajadores involucrados en un programa de certificación, la participación en el proyecto les permitirá obtener un reconocimiento formal de sus capacidades en el trabajo, sin importar la forma en que las adquirieron y el nivel de instrucción que tengan; lo cual es un importante factor motivador en el desempeño laboral.



En síntesis, EDESUR al liderar este proyecto sienta las bases para un programa de largo alcance orientado a la mejora de la calidad del empleo y de las capacidades de las personas y de la empresa.

CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES

AÑO	NORMAS VALIDADAS	NORMAS EN ELABORACION	TRABAJADORES EVALUADOS	CANTIDAD DE EVALUADORES
2008	3	5	126	14



3.6. Desempeño

La Gestión del Desempeño es el proceso por el cual se pone atención y se mide el modo de hacer de las personas, para alcanzar los objetivos que contribuyen a los resultados generales de la organización.

La Evaluación de Desempeño es un proceso destinado a valorar los comportamientos requeridos para realizar exitosamente las tareas vinculadas al puesto.

Se requiere:

- Conocer las responsabilidades asociadas al puesto de trabajo.
- Valorar los descriptores asociados a los comportamientos vinculados al puesto.
- Analizar y gestionar la información disponible respecto al Modelo de Competencias de la empresa y a las condiciones que definen el logro de los resultados.

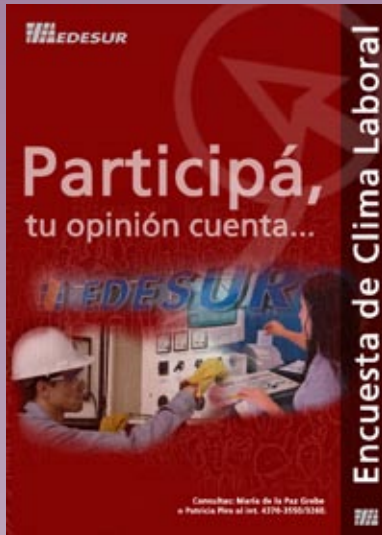
El desarrollo del proceso se realiza a través de una aplicación existente en Intranet, a excepción de los Directores y Gerentes quienes se reúnen en Comités, coordinados por la Dirección de Recursos Humanos para llevar a cabo el proceso de evaluación.

Año	Promedio Empresa
2005	8.32
2006	8.46
2007	8.46

3.7. Comunicación Interna

La Política de Comunicación Interna parte del supuesto que ésta es una responsabilidad primordial de quienes cumplen funciones directivas. La comunicación eficaz supone la transmisión de mensajes claros, coherentes en la empresa y deben considerar tanto el flujo descendente como ascendente de los mensajes que se transmiten. Existen en la empresa diversos canales de comunicación que permiten el cumplimiento de los objetivos de este programa.

AÑO	Accesos a la Cartelera Virtual	Líneas Directas	Publicaciones de Búsquedas Abiertas
2006	134.436	43	10
2007	553,485	48	15
2008	140,066	45	13

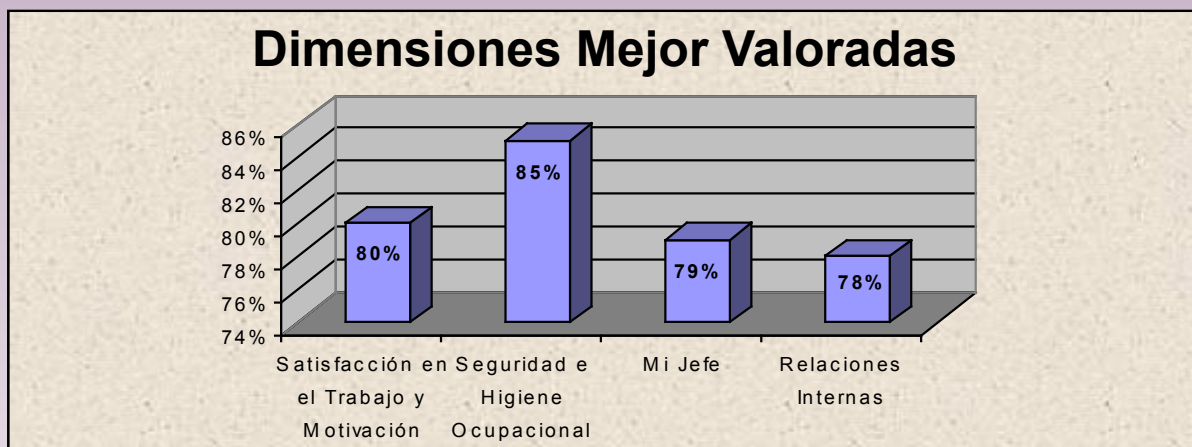


3.8. Clima Organizacional

La Gestión del Clima organizacional ha sido también una preocupación importante dentro de las prácticas de Recursos Humanos implementadas en la compañía. Se han diseñado encuestas para recoger información, opiniones e inquietudes de los trabajadores de la empresa sobre diversos aspectos del Clima laboral. Entre los aspectos que se pretenden evaluar está la satisfacción laboral, el estilo de Liderazgo o Supervisión, las relaciones entre las áreas y con los clientes internos, comunicación, seguridad e higiene laboral. Durante los años 2002, 2003 y 2004 se realizaron encuestas de Clima, a cargo de consultoras externas a la empresa.

En Diciembre de 2007 se realizó una nueva encuesta de Clima Laboral en EDESUR que fue administrada a toda la empresa.

En esta oportunidad, se planteó como un estudio de Clima y Compromiso. En relación a la participación alcanzada en la Encuesta, se puede mencionar que en el caso de EDESUR la misma fue del 67%.



El Programa de Reconocimiento está orientado a destacar en los colaboradores de la empresa aquellos comportamientos y actitudes que están fuertemente vinculados a los objetivos y valores propuestos por EDESUR. En este sentido, está establecido la entrega anual de Reconocimientos a los trabajadores que cumplen antigüedad en la compañía con el fin de reconocer y valorar el Compromiso con la organización.

Reconocimientos antigüedad 2008	Cantidad de trabajadores premiados
20 años	135
25 años	102
30 años	15
35 años	114
Más de 40 años	11



Asimismo, se entregan premios simbólicos a los “trabajadores seguros”, los cuales son elegidos por sus equipos de trabajos, con lo cual se intenta promover modelos de comportamientos alineados a una cultura caracterizada por la seguridad y prevención de riesgos.

- La Política de Compensaciones se orienta a proporcionar a los trabajadores de la empresa un nivel de remuneraciones acorde al mercado y que garanticen la equidad interna y competitividad externa. Esto ha implicado el constante esfuerzo de la compañía por monitorear el mercado e intentar recomponer la situación salarial de sus colaboradores.
- La Política de Beneficios asume que el bienestar de las personas que forman parte de la organización y de su grupo familiar es una preocupación crucial en la definición de acciones y prácticas, que se orientan a mejorar y facilitar distintos aspectos que tienen que ver con la calidad de vida personal y familiar.

Se ha diseñado e implementado un programa que incluye beneficios de distinta índole:

2008	Cantidad
Obsequios nacimiento	76
Obsequios casamiento	18
Fiestas fin de año hijos de trabajadores	2327
Ayuda escolar	930
Guardería	77
Préstamos de carácter asistencial	106
Concurso para hijos de trabajadores	1104
Máquinas expendedoras de bebidas	Dotación
Bancos	Dotación
Descuentos al personal	Dotación
Día del Niño	1510
Asignación Automóvil	9
Obra Social	566
Seguro de Vida Optativo	500
Kilometraje	40
Celular	126

3.9. Relaciones Laborales

La Política de Relaciones Laborales se orienta al desarrollo de diversas acciones con el fin de lograr que las relaciones entre los trabajadores, las Entidades Gremiales y la Empresa se desarrollen en un marco de armonía y promuevan la productividad laboral.

Entre las principales acciones se puede mencionar:

- La Creación de un cuerpo normativo para regular las condiciones de desenvolvimiento laboral considerando la reglamentación vigente.
- Participación en la Comisión de Interpretación y Composición de Controversias, en representación de EDESUR.
- Verificación del cumplimiento de las obligaciones laborales a empresas contratistas.
- Verificación del cumplimiento de obligaciones legales a la Aseguradora de Riesgo de Trabajo que brinda la cobertura al personal de EDESUR.
- Asesoramiento laboral a las distintas áreas de la compañía.
- Asesoramiento legal en Medicina Laboral, Higiene y Seguridad al personal de la empresa.

3.10. Prevención de Riesgo

Durante el año 2008 se trabajó intensamente en la ampliación, prueba y construcción de sistemas activos de protección contra incendio a base de CO₂ (anhídrido carbónico) diseñado bajo las Normas NFPA 12 por el método de inundación total. Entre los trabajos realizados podemos mencionar la construcción de los sistemas de extinción de incendios por CO₂ en las siguientes SSEE: Caballito, Villa Crespo, Santa Rita, Pozos, Azcuénaga, Independencia.

La protección contra incendio de cada SE esta ligada a:

- Transformadores de Potencia
- Túneles de cables de MT y AT
- Recintos de Capacitores (Únicamente en SE. Azcuénaga)

Estas 6 SSEE se suman al grupo de 23 SSEE que ya disponían de sistema automático de extinción.



Instalación de CO₂ dentro de box de trafo



Vista de la sala de baterías y dampers (cortinas de enrollar automáticas)



Vista del Túnel con la instalación de incendio.

Se construyó y habilitó el sistema de extinción por CO₂ (anhídrido carbónico) en el Túnel de Cables Subfluvial MOP, este túnel de cables de Alta Tensión une la dársena de Inflamables (Lado Provincia de Bs.As.), con el edificio de la Dirección de Vías Navegables (Lado Capital Federal), por debajo del riachuelo, con una extensión de 260 metros de longitud y 20 metros de profundidad. Complementando la instalación con un sistema de detección lineal sobre cada bandeja de cables.

Se realizaron una serie de acciones relacionadas con las instalaciones de incendio que pasamos a enumerar:

- Cambio de los compresores de las subestaciones Blanco y Bosques por roturas de sus cabezales
- Cambio de las válvulas direccionales del sistema contra incendio, por equipamiento de nueva generación en las subestaciones Reconquista y 9 de Julio.

Sistema Anterior



Sistema actual



- Cambio de todo el sistema de detección de incendios en la Subestación Paraná adecuando el mismo a tecnología actual a fin de brindar confiabilidad.
- Reparación de las Bombas de los sistemas de extinción de la SSEE Azopardo de 220 Kv. y del Edificio Roca.
- Cambio e instalación de nuevas puertas de incendio con cierra puertas y se construyeron tabiques para separar las secciones de Media Tensión y Alta Tensión en las subestaciones Azopardo y Rivadavia.
- Realización de pruebas Hidráulicas en los tanques hidroneumáticos y compresores de los sistemas de incendio (TH) en 4 SSEE.
- Recarga de todos los extinguidores de polvo Monnex, CO2, AFFF (espuma) y agua, que se hallan instalados en toda los edificios y subestaciones de concesión de EDESUR S.A, de acuerdo a lo establecido por las Normas IRAM
- Realización de mantenimientos y pruebas de los sistemas de detección y detección + extinción en las 67 Subestaciones y en los 12 edificios donde realizan desarrolla su actividad el personal de nuestra empresa.

Con relación a los indicadores accidentológicos tanto en personal propio como contratista, se puede observar que durante el 2008 se ha logrado una disminución de la tasa de frecuencia, y de gravedad alcanzando los siguientes valores medidos de acuerdo a la legislación vigente:

INDICADOR	2006	2007	2008
tasa de frecuencia de accidentes	9.5	9.48	6.39
tasa de gravedad de accidentes	0.36	0.41	0.65

3.11. Salud

El Plan de Salud se orienta a la promoción de mejores condiciones de vida para los trabajadores y a la prevención de problemas de salud relacionados con el estilo de vida y el desenvolvimiento laboral de las personas.

Tiene los siguientes objetivos:

- Lograr la detección precoz y derivación para el tratamiento oportuno de los problemas de salud.
- Promover la toma de conciencia del personal respecto a medidas preventivas y modificación de hábitos como medio de preservación de la salud.
- Reducir las complicaciones médicas al facilitar el tratamiento temprano.
- Incrementar la calidad de vida dentro y fuera de la organización.
- Reducir los niveles de ausentismo y rotación del personal.
- Incrementar del rendimiento laboral y como consecuencia, del nivel de productividad.

Este Plan contempla la realización de las siguientes acciones:

- Creación de servicios de seguridad y salud laboral en los distintos lugares de trabajo.
- Actuaciones para fomentar una auténtica cultura preventiva contando con la participación y representación de los representantes de los trabajadores y de la empresa (por ejemplo, reconocimientos médicos anuales, etc.).Canales de información, formación y comunicación, haciendo más énfasis en particular con el personal subcontratado (contratados y subcontratados).
- Exámenes Médicos:
 - Exámenes preocupacionales
 - Exámenes periódicos



- Exámenes previos a un cambio de tareas
- Exámenes posteriores a ausencias prolongadas
- Seguimiento de bajas médicas y Control de ausentismo por enfermedad.
- Seguimiento y control de Accidentes de Trabajo.
- Cursos de capacitación en temas de salud.
- Programas de promoción y prevención de la salud.
- Informaciones periódicas, son recomendaciones preventivas que se dan a conocer a través de los canales existentes a fin de estimular modificaciones en las creencias, actitudes y conocimientos, que pueden resultar en cambios de conductas con el objeto de aumentar el nivel de conciencia y el interés de los trabajadores en el desarrollo de una cultura de salud y prevención.
- Política de Ambientes Laborales Libres de Humo.
- Mantenimiento Certificación del Ministerio de Salud de la Nación donde consta que EDESUR S.A. cumple en todas sus sedes con los requisitos para acreditarse como empresa 100% libre de humo de tabaco.

EXÁMENES MÉDICOS 2008

Tipo de examen	Ex. Comunes	Ex. Especiales	Totales
Preocupacionales	85	122	207
Pasantías	66		66
Cambio de tareas		16	16
Ausencia prolongada	12	2	14
Periódicos	817	1259	2076
Directores y gerentes	35		35
Jefes de Depto.Unidad,Oficina	96		96
Totales	1111	1399	2510

3.12. Empresa y Familia

Como un plan a largo plazo, el Programa Empresa y Familia continua desarrollándose en el marco de acompañar a la estrategia general de la compañía de promover el bienestar y una mejor calidad de vida de sus colaboradores y de sus familias.

A partir de la construcción e implementación de este Programa ha sido posible instalar en los distintos niveles de la empresa, la concepción que la satisfacción laboral y personal; en sentido amplio, están íntimamente relacionadas; a la vez que se impulsa la mejora de indicadores relacionados con la motivación y el rendimiento laboral. De esta forma, la empresa se hace familiarmente responsable con el desarrollo de sus colaboradores y de sus familias.

Durante el 2008, el programa se realizó del siguiente modo:

- Encuentros dirigidos al personal de EDESUR y sus familias que incluyeron contenidos como la prevención de conductas adictivas, la contención en situaciones difíciles y el acompañamiento a los jóvenes en la elección vocacional.



- Programa de “Micro – Emprendimientos Sustentables” dirigido a los estudiantes del programa de Pasantías Secundarias 2008 y a hijos de trabajadores que incluyó el aprendizaje de cómo generar, evaluar e implementar ideas de negocio. A través de este taller se busca que los jóvenes puedan además de adquirir experiencias referidas al negocio de EDESUR, puedan contar con herramientas para desarrollar proyectos e ideas que les puedan ser útiles en su inserción al mundo laboral.
- Programa de Orientación Vocacional: dirigido a hijos de trabajadores y que les permite a través de diversas actividades reflexionar respecto a las claves necesarias para definir un proyecto de vida y elección vocacional.
- Programa para la Comunidad Educativa: dirigido a los alumnos del último año del secundario que pertenecen a los Colegios: Instituto 13 de Julio, Instituto Luis A. Huergo, Instituto Nuestra Sra. De Fátima y Escuela Técnica 7 de Avellaneda, quienes asisten a una actividad sobre “Herramientas para encontrar trabajo: entrevista y Cv”, que les permite ejercitarse sobre cómo armar su currículum y los comportamientos esperados ante una entrevista laboral. Asimismo, los padres asisten a una actividad sobre “Vocación y Proyecto de Vida”, que tiene como eje reforzar el rol de éstos en el proceso de toma de decisiones respecto al futuro que los jóvenes enfrentan al finalizar el secundario.

Programa Empresa y Familia	2006	2007	2008
Participantes	1200	707	932
Cantidad de Encuentros	31	26	39
Satisfacción con el Programa	90%	90%	90%



3.13. Innovación

La innovación es “crear una nueva forma de hacer las cosas”, esto va más allá de fabricar y lanzar productos de avanzada. Innovar es intentar trabajar de manera más inteligente, enfrentándose a los problemas desde nuevos ángulos e implementar su solución en el ámbito cotidiano de trabajo.

Definimos que Innovar

“ES MIRAR ALREDEDOR Y VER LO QUE NADIE VIO ANTES ”

Entre las acciones desarrolladas se pueden destacar las siguientes:

• Organización

Se estableció una nueva modalidad de trabajo en función de la elaboración de un Plan General Anual de Innovación, abordando los proyectos y desarrollos a través de la implementación de los siguientes programas:

- Matriculación de materiales
- Desarrollo de prototipos
- Análisis y escalonamiento de proyectos
- Investigación de proyectos técnicos
- Proyectos especiales de Responsabilidad Social Empresaria



• Capacitación

Durante el año 2008 se formaron un total de 18 nuevos líderes de innovación los cuales tienen entre sus tareas:

- Evaluar, decidir y autorizar el avance de proyectos en la primera etapa del proceso de innovación.
- Acompañar y guiar a los proponentes de proyectos en la elaboración de la idea
- Promover la cultura de innovación en toda la organización

Actualmente tenemos un total de 41 líderes formados.

• Gestión de Proyectos

En el marco del Programa “EDESUR INNOVA con las ideas de su gente” que se inició en el 2006 se han presentado un total de 154 proyectos, de los cuales 88 fueron seleccionados para su desarrollo, de ellos se realizaron 11 prototipos y se implementaron 8 proyectos. Para el año 2009 se prevé el desarrollo e investigación de 70 proyectos, como por ejemplo los siguientes con un importante grado de avance:

- “Cu” Bulón de seguridad para transformadores
- Control y Registro de Temperaturas
- Pértiga de maniobra para caja desplazada
- Señalización de Tapas
- Cobros on line
- Inspecciones aerocontroladas
- Tierra segura
- Sobre tapa de medidores

Según el Área de Aplicación	Cantidad
Técnico	44
Comercial	14
RRHH	9
Administrativo	4
Financiero	4
Servicios	3
Varios	10

- **Vinculación tecnológica con Universidades e Instituciones del S. N. I.**

Se continuó con la firma de Acuerdos Marcos con las más prestigiosas Universidades y con las principales instituciones del Sistema Nacional de Innovación, en tal sentido se actualizó el convenio con la Universidad Tecnológica Nacional considerando fundamentalmente las actividades de investigación y desarrollo sobre aspectos vinculados a la actividad de Innovación de EDESUR.

Durante el 2008 EDESUR trabajó activamente en el desarrollo del Círculo de Innovación de las empresas latinoamericanas (CIDE). En este se comparte la visión de negocios a futuro con prestigiosas empresas proveedoras y universidades. Esta modalidad de trabajo conjunto, permite la cooperación para el crecimiento de ambas partes mediante la innovación.



- **Promoción de la Innovación a nivel nacional**

El Programa INNOVAR desarrollado por la Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva, dependiente del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación, convoca todos los años a los emprendedores de la Argentina a presentar sus creaciones para formar parte de la gran exposición de innovaciones que se desarrollan en el país. EDESUR volvió a ser uno de los sponsors más importantes de este concurso, ya que cree importante estimular y difundir el trabajo y la creación de los investigadores, científicos y estudiantes, en productos que mejoran la calidad de vida de la sociedad para vincularlos al sector productivo.

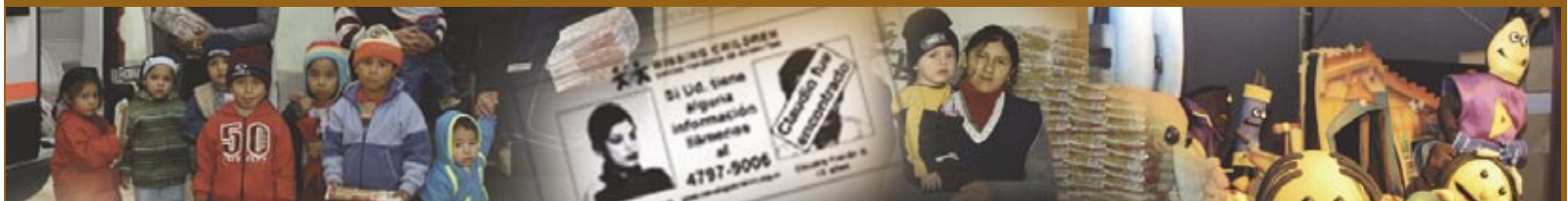
- **Eventos especiales**

El 4 de diciembre se efectuó la entrega formal del premio en Madrid en ocasión de Celebrarse el Día de la Innovación en ENDESA. Al mismo acudieron dos de los cuatro ideólogos del Proyecto Cobros On Line que resultara ganador en la categoría Servicios Corporativos del Concurso de Innovación que organiza ENDESA a nivel internacional.

- **Invitación a COELCE**

La Empresa COELCE invitó a todos los representantes de Innovación de las diferentes compañías de LATAM con el objeto de presentarle el Proyecto de Innovación ECOCOELCE cuya aspecto innovador es el pago de las facturas de luz a través de la entrega de residuos domiciliarios reciclables, poseyendo esta actividad un alto contenido de educación ambiental de la comunidad.

Proveedores



EDESUR ha optado por un sistema de Compras y Contrataciones centralizado en el que toda la relación comercial con Proveedores y Contratistas - consulta de precios, pedidos de cotización, negociación de contratos, modificación de acuerdos, etc.-, se canaliza a través de la Gerencia de Aprovisionamiento.

Actualmente, se cuenta con un Registro de Proveedores externo (Repro) de la Empresa Aquiles a través del cual es posible incorporarse como aspirantes a la provisión de materiales y servicios para la empresa.

Existen distintos procesos administrativos a cumplir para convertirse en Proveedor de EDESUR.

La gestión de aprovisionamiento comprende las siguientes actividades:

4.1. Licitaciones

Pliego de licitación, incluye los siguientes aspectos:

- Condiciones Generales para Compra de Materiales y Contrataciones de Servicios:

Son las condiciones que detallan las características generales que regirán para la provisión de los materiales o servicios licitados, la forma de cotizar, las garantías, etc.

- Condiciones Particulares:

Son aquellas condiciones que modifican o complementan a las Condiciones Generales, para una Licitación determinada.

- Especificaciones técnicas y planos:

Son las confeccionadas por el solicitante cuando el suministro no está matriculado o las normalizadas para el material/servicio ya especificado.

- Planilla de Cotización:

Es el formulario de cotización, con el detalle de las posiciones requeridas, los plazos y programas de entregas, los lugares de entrega, transportes y embalajes, etc.

4.2. Selección del sistema de licitación

En función del monto de compra previsto por el requerimiento, de la legislación vigente o bien por las características especiales o particulares del mismo entre las siguientes posibilidades:

4.2.1. Licitación pública internacional

Abierta a todos los proveedores que deseen participar. Además de las invitaciones a los proveedores seleccionados, se publicará el concurso en prensa, en la página Web de EDESUR y en las Carteleras de Licitaciones habilitadas en la Gerencia de Aprovisionamiento.

4.2.2. Concurso privado

Se consulta entre aquellos proveedores que hayan realizado un buen suministro con anterioridad, los que hubieren presentado buenos precios en licitaciones pasadas, los que haya propuesto el solicitante del suministro y aquellos que la Gerencia de Aprovisionamiento considere oportuno consultar.

La selección de los proveedores se rige bajo los lineamientos de la Ley Compre Trabajo Argentino, con lo cual no hay restricciones a las empresas para participar en las licitaciones de EDESUR.

EDESUR se encuentra alcanzado por la Ley 25.551 "Compre de Trabajo Argentino" que es de aplicación para el régimen de compras del Estado Nacional y los Concesionarios de Servicios Públicos. La misma otorga preferencia a la adquisición o locación de bienes de origen nacional.

Las compras/contrataciones celebradas a proveedores del exterior corresponden a adquisiciones que por sus especificaciones técnicas, marca, etc. no disponen de competencia nacional, no obstante, para su adquisición debe requerir la correspondiente autorización a la Secretaría de Industria y Pyme dependiente del Estado Nacional.

4.3 Calificación de Contratistas.

El Procedimiento para la Calificación de Contratistas tiene por objeto complementar la política de desarrollo de contratistas de EDESUR, implementando un programa de calificación (Evaluación de Desempeño), que tiene como finalidad monitorear la evolución de las empresas que le prestan servicios y establecer una relación Cliente - Empresa - Contratista que impacte directamente en optimizar los servicios a los clientes.

Se han definido tres “Estados” en que se puede encontrar un contratista:

Confiable, Condicionado o Crítico, sus valores son los siguientes:

Confiable:	Calificación Administrativa mayor o igual que 5,50 Puntos. Calificación Técnica mayor o igual que 5,50 Puntos.
Condicionado:	Calificación Administrativa mayor o igual que 4,00 y menor que 5,50 Puntos. Calificación Técnica mayor o igual que 4,00 y menor que 5,50 Puntos.
Crítico:	Calificación Administrativa menor que 4,00 Puntos. Calificación Técnica menor que 4,00 Puntos.

Para obtener la Situación o Calificación Final de la empresa contratista, previamente se deben hallar los valores de los Factores Administrativos (CA) y Técnicos (CT).

Factor o Calificación Administrativa (CA). Este factor o calificación está dividido en tres aspectos:

Item	Ponderaciones	Evaluator
Calificación Administrativa CA = S (1+2+3)		
A – Aspecto Laboral / Previsional	50 %	Dirección Recursos Humanos
B – Aspecto Seguros	30 %	Dirección de Finanzas
C – Evolución Económico - Financiera	20 %	Dirección de Servicios
Calificación Administrativa	100 %	

Factor o Calificación Técnica (CT). Este factor o calificación está dividido en tres aspectos:

Item	Ponderaciones	Evaluator
Calificación Técnica CT = S (1+2+3)		
A – Calificación de las Áreas usuarias	65 %	Dir. Distribución / Comercial
B – Higiene y Seguridad	25 %	Dirección Recursos Humanos
C – Evaluación de vehículos afectados al servicio	10 %	Dirección de Servicios
Calificación Técnica	100 %	

4.4 Calificación de Proveedores

El procedimiento de Evaluación de Proveedores nos brinda información para controlar la evolución de los mismos, tomar cursos de acción orientados a mejorar la calidad, soporte en el análisis de futuras adjudicaciones y la mejora continua de los procesos de adquisición de materiales.

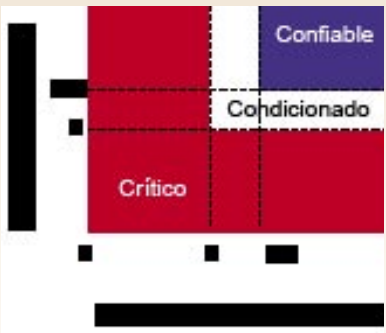
Los valores de los coeficientes de ponderación son los que se indican a continuación:

Aspecto a Evaluar	Coeficiente
Calidad de Producto	50%
Cumplimiento Comercial	30%
Entregas	20%

En caso que el proveedor posea certificados de aseguramiento de los sistemas de gestión, la calificación final será la resultante de afectar a la misma con la ponderación indicada en el siguiente cuadro:

Medio Ambiente	Calidad	Factor de Ponderación
SI	SI	1
SI	NO	0,95
NO	SI	0,95
NO	NO	0,90

El resultado final de la aplicación del programa de calificación de Contratistas y Proveedores ubica a las empresas evaluadas en uno de los tres “Estados de Situación” posibles, indicando así la Confiabilidad, Condicionalidad o Criticidad de la prestadora, con respecto a lo que EDESUR está esperando de ella.



Este gráfico muestra los distintos estados de situación en que se pueden encontrar las empresas contratistas y proveedores de la compañía.

Con la determinación de la situación de cada empresa y su evolución en el tiempo, EDESUR cuenta al presente con un soporte de información que permite a los órganos decisorios de la compañía implementar medidas preventivas y/o correctivas y contar con una serie de valiosos antecedentes a considerar en los procesos de selección y evaluación de oferentes.

4.5. Compromiso con el país

EDESUR tiene como estrategia abastecerse localmente de los materiales necesarios para la operación del negocio.

Esta estrategia se basa en generar con sus proveedores acuerdos de largo plazo, e incentivar al desarrollo de productos localmente para lograr la sustitución de importaciones. Este proceder contribuye indirectamente al mejoramiento y generación del empleo y el desarrollo de las industrias locales.

Sólo se adquieren al exterior aquellos bienes donde nuestros consumos no ameritan la fabricación local por la escasa demanda interna de los mismos.

Durante el año 2008, se realizaron compras de bienes y contrataciones de servicios por un monto aproximado de M\$ 800.000. El 98% de dichas compras y contrataciones fueron realizadas a proveedores nacionales de acuerdo a la estrategia de abastecernos localmente de los materiales necesarios para la operación del negocio.

A partir del mes de abril se instrumentaron nuevas contrataciones para los “Servicios técnicos de redes” en las que se lograron nuevas distribuciones estratégica zonales con las que se esperan mejorar aspectos logísticos en la prestación de estos servicios, estas contrataciones representan aproximadamente el 35% de la totalidad de los contratos.

4.6. Programa de capacitación para contratistas

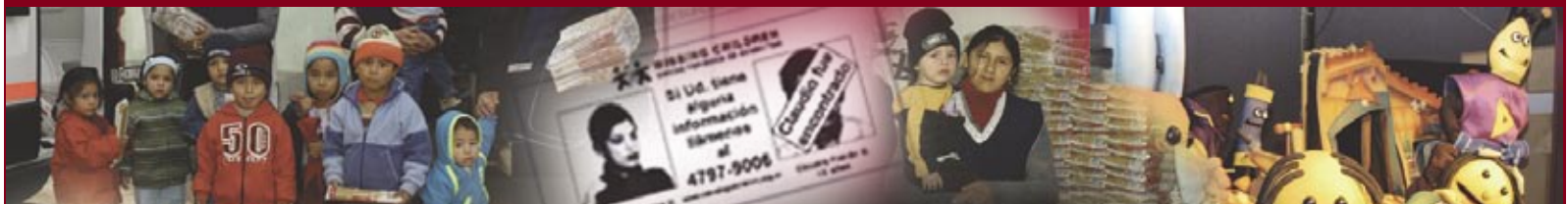
EDESUR cuenta con un completo Programa de Capacitación para Contratistas, el cual está fuertemente vinculado a los Valores y Competencias de la compañía.

Se pueden destacar algunos de los que tienen un mayor impacto:

- Programa de Certificación de los Sistemas de Gestión que incluye formación en ISO 14001, ISO 9001 y Seguridad en la Vía Pública.
- Programa de Formación Comercial a través de la Metodología e-learning.
- Programa de Formación en Procesos Comerciales (suspensión, corte, rehabilitación, control de pérdidas, reparto, lectura, nuevas conexiones).
- Programa de Formación Técnica (instructivos de red subterránea y aérea MT/BT, cámara tipo pozo operación y maniobra, explotación sistemas DAC-DAE, cuidado de equipamiento e instalaciones, plan operativo de emergencia).
- Programa de Seguridad Industrial dirigido a promover y concienciar en la implementación de conductas seguras para disminuir los riesgos en el trabajo.
- Programa de Homologación de Tareas que busca evaluar la correcta realización, de acuerdo a las descripciones correspondientes, de las tareas técnicas, integrando la seguridad para el colaborador y para terceros, y el cuidado del medio ambiente.
- Programa de Desarrollo de Empresas Pyme que consiste en ofrecer capacitación a las empresas contratistas que se adhieren al Crédito Fiscal. Los contenidos abordados son: Riesgo eléctrico, Sistemas de Gestión, Normativa en la vía pública, Suspensión, rehabilitación y corte de suministro, Seguridad integrada a la tarea, Elementos de protección personal y colectivo.

Año	Capacitación Contratistas
2006	11,927
2007	18,675
2008	15,191

Cientes



EDESUR abastece un 21 % de la demanda total de la República Argentina. Su área de concesión es de 3.309 km², atendiendo una población de más de 6.330.000 habitantes, a través de sus redes eléctricas cuya extensión es 32.500 km.



El número total de clientes a fines de 2008, alcanzó los 2.262.231, lo que representa un incremento neto de 1.55%, respecto de 2007. Este indicador mantiene su tendencia creciente por sexto año consecutivo. La desagregación de los mismos según el uso de la energía es la siguiente:

Tipo de consumidor	2007	2008	+
Residencial	1930530	1962961	1.68%
General	265091	266672	0.60%
Medianos consumidores	25442	25624	0.72%
Grandes consumidores	6679	6974	4.42%
TOTAL	2227742	2262231	1.55%



Durante el año se registraron, asimismo, 91.874 nuevos clientes y 57.385 bajas de clientes.

5.1. Mercado atendido

Esta Distribuidora abastece su demanda a través de 3 tarifas, las cuales se dividen en función de la potencia contratada. De esta forma tenemos:

TARIFA 1 (Pequeñas Demandas)

Potencia entre 0 a 10 kW.

Dividida en 2 segmentos:

Residencial: 1.962.961 Clientes (nueve subtarifas)

General: 266.672 Clientes (tres subtarifas)

TARIFA 2 (Medianas Demandas)

25.624 Clientes

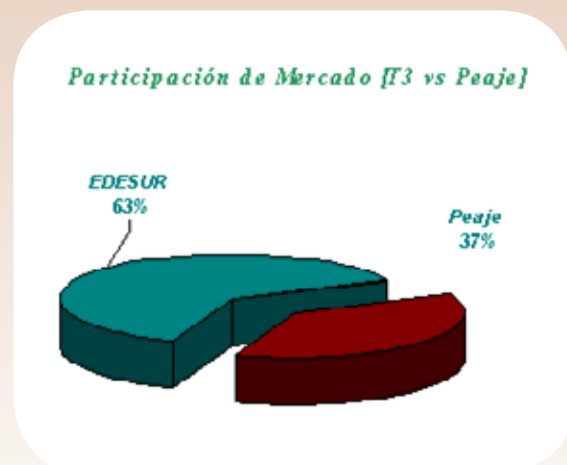
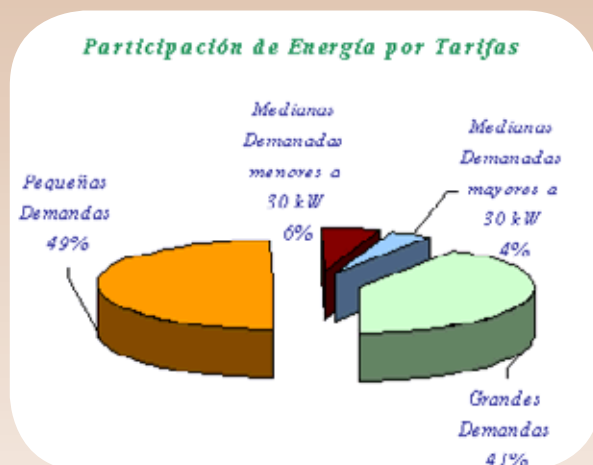
TARIFA 3 (Grandes Demandas)

Dividida en 2 segmentos:

Segmento Propio: 6.342 Clientes

Segmento Peaje: 632 Clientes

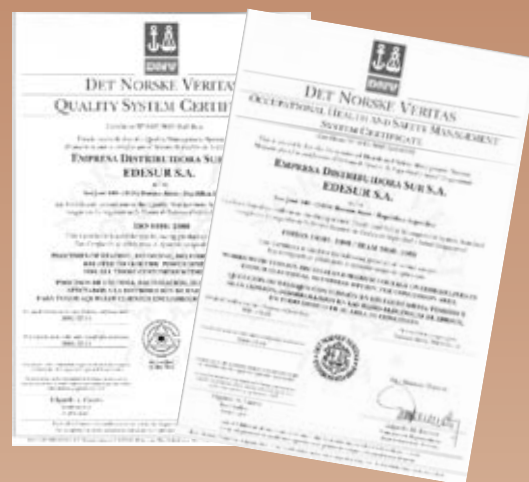
El volumen del negocio tiene una energía facturada total de 16.160 GWh – año.



5.2. Gestión de las relaciones con los clientes y mercados

Esta compañía ha establecido políticas de calidad, que tienen como pilar fundamental nuestra Misión y Valores, entre los cuales podemos destacar los valores: Orientación al Cliente; Compromiso con la Calidad, la Seguridad y el Medio Ambiente; Integración con la Comunidad; Transparencia; Aprendizaje y Docencia; Rentabilidad.

En diciembre del año 2007 se renovó por un nuevo período la certificación, que continúa auditada en forma semestral por DNV, lo que reafirma nuestro compromiso con el medio ambiente y la calidad. En Marzo de 2008, se recibieron los certificados que vencen en Diciembre de 2010.



5.3. Canales de comunicación

La organización comercial de EDESUR contempla tres sucursales, una en Capital, denominada Sucursal Capital y dos en provincia, Sucursal Roca y Sucursal Ribera Sur. En dichas sucursales hay distribuidos 21 salones comerciales, en los cuales los clientes pueden realizar gestiones de pago de facturas de EDESUR y otros servicios, como así también canalizar sus consultas, reclamos o cualquier tipo de requerimiento.

Para atender en forma telefónica EDESUR cuenta con un Contact Center “in house”, con un plantel de 200 Asesores Telefónicos, que atienden los llamados de los clientes las 24 hs. y los 365 días del año. Por otro lado, el Contact Center dispone de un sistema de atención automatizada, que se activa frente a contingencias y permite canalizar 80 comunicaciones en forma simultánea. El volumen total de contactos anuales es de 5.500.000 de atenciones.

El Centro de Contacto de EDESUR presta el servicio de atención telefónica como así también atención de e-mail y de correspondencia escrita.

Dentro de sus servicios cuenta con:

- Atención Telefónica por averías en la red eléctrica y situaciones de peligro en la vía pública.
- Atención Telefónica de alumbrado público para los municipios con convenio.
- Atención Telefónica comercial a clientes que llaman desde sus domicilios y desde cabinas en sucursales.

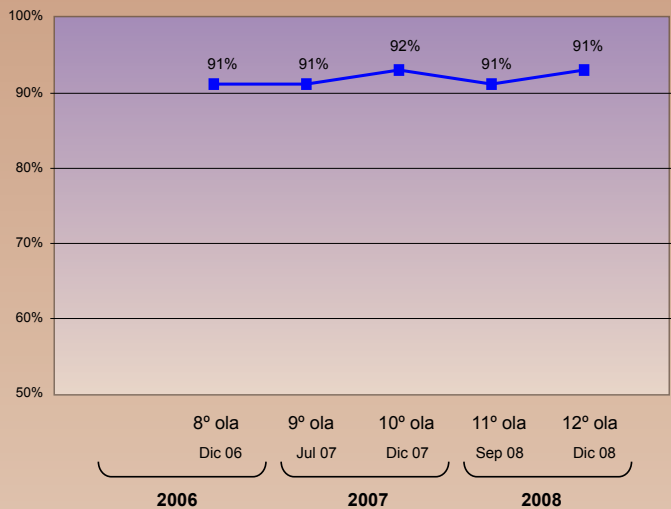
Equipamiento e infraestructura:

- 105 puestos de trabajo sistematizados.
- Puestos de control dobles sobreelevados para supervisión.
- IVR para atención de reclamos por averías
- IVR antepuesto para la atención comercial T1 y T2/3 con consulta a la base de clientes.
- Sistema de grabación que permite grabar todas las comunicaciones atendidas por un asesor telefónico, incluyendo los puestos de supervisión.
- Site para Contingencias / Desborde: Localizado fuera de las instalaciones de la Empresa con 20 estaciones de trabajo y 2 de supervisión.

5.3. Nivel de satisfacción del cliente

A fin de evaluar la satisfacción de los clientes, la Distribuidora realiza en forma periódica mediciones con el objeto de monitorear su satisfacción como así también medir las acciones definidas, producto de la aplicación de mejora continua a sus procesos. Para ello se nutre de dos tipos de estudios, realizados por consultoras externas, donde se mide el grado de cumplimiento de las pautas establecidas para la atención comercial (Cliente Incógnito) y la satisfacción del cliente (Cliente Real). La evolución de estos índices es la siguiente:

Cliente Incógnito (Mystery Shopper)

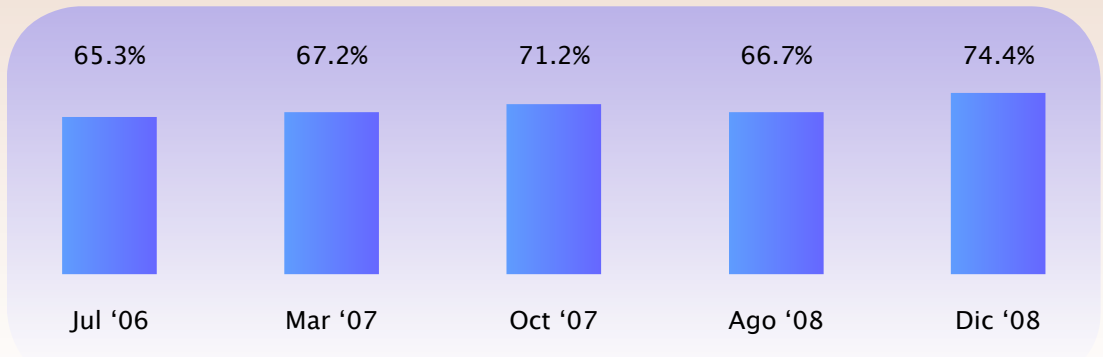


Cabe destacar que estos valores incluyen las siguientes dimensiones: Atención, Capacitación/Eficiencia, Resolución de inquietudes, Limpieza/Orden, Presentación, Entrada al Sistema y Cumplimiento del Guión. Estas dimensiones ayudan a evaluar a todos los actores involucrados en la Atención al cliente.

Cliente Real (Customer Satisfaction)

Con el objeto de medir el grado de satisfacción de los clientes con los atributos de calidad percibida: Suministro de energía, Información y comunicación con el cliente, Factura de energía, Atención al cliente e Imagen. Medir el grado de satisfacción de los usuarios con los precios. Generar diversos índices de satisfacción que permitan analizar la información. Generar una matriz de apoyo para la definición de mejoras de la empresa.

Los valores obtenidos fueron los siguientes:





5.4. Gestión de reclamos, quejas y sugerencias de los clientes

Con el objeto de poder canalizar las necesidades del cliente y lograr la satisfacción total, la compañía cuenta con un sistema informático denominado "Contacto", donde el Ejecutivo de Servicio que atiende al cliente en forma personal o el Asesor Telefónico a través de nuestro Call Center registran un contacto. Este se clasifica dependiendo de lo solicitado en: consulta, reclamo o requerimiento y es utilizado para canalizar y satisfacer las necesidades del cliente, emitiendo las consultas correspondientes a otras áreas, como así también acciones para solucionar los inconvenientes planteados. Estas acciones consisten en una respuesta única por medio de una aplicación informática denominada DCC (Despacho Centralizado de Correspondencia) que tiene por objetivo responder a través de una carta sistematizada, permitiendo simultáneamente crear un canal estratégico para la promoción de nuevos productos y servicios definidos, con el objeto de diversificar y optimizar la rentabilidad de la Compañía. Si bien la emisión de las respuestas constituye un proceso

sistematizado, la oportuna incorporación de información del Cliente, de características técnico-comerciales de su suministro y de los datos del Ejecutivo de Servicio que atendió su solicitud, la convierte en una respuesta única, generando la satisfacción del mismo a partir de un marcado sentimiento de atención personalizada.

También la compañía tiene en su estructura la figura del Defensor del Cliente, cuya visión es crear la estabilidad y sostener la rentabilidad de la Compañía apoyada en la orientación al Cliente y su Misión ser el medio para promover y desarrollar el valor "Orientación al Cliente" en toda la Empresa, sosteniendo y potenciando el proceso de mejora continua en la calidad de servicio a los Clientes, para aumentar su grado de satisfacción.



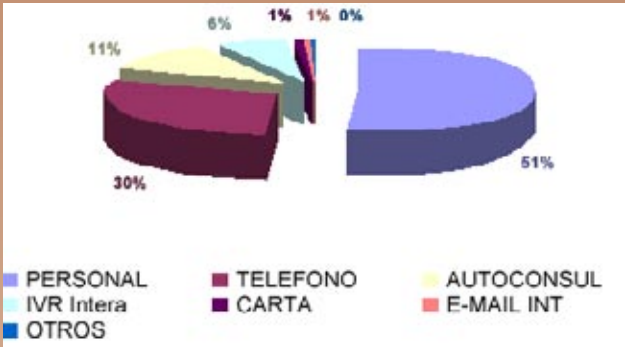
Sus objetivos principales son:

- Comprometer al conjunto de la Organización en el valor "Orientación al Cliente".
- Procurar la disminución de los reclamos válidos que realizan los Clientes ante el ENRE, como así también en forma directa ante la Distribuidora.
- Promover las acciones para mantener una tendencia de crecimiento permanente en la satisfacción del Cliente.
- Detectar las oportunidades de mejora de los procesos involucrados en la atención comercial y hacerlas operativas para lograr la mejora continua.
- Tratamiento y Atención de los reclamos y requerimientos provenientes de las distintas organizaciones de Defensa del Consumidor.

Con el objeto de conocer cómo se divide nuestra atención a los clientes, detallamos a través de promedios mensuales, los medios de contacto, por el cual el cliente se vincula con nuestra compañía.

ATENCIÓN COMERCIAL POR CANAL DE CONTACTO

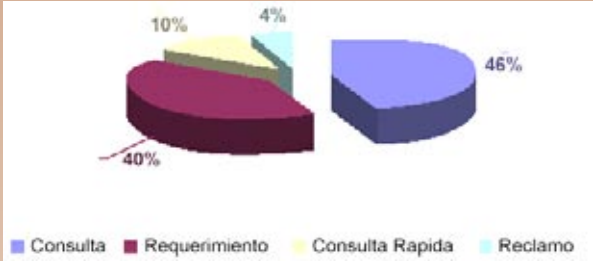
Medio de Contacto	Cantidad Mensual
PERSONAL	74,319
TELÉFONO	29,664
AUTOCONSUL	17,730
IVR Interactivo	11,220
CARTA	1,396
E-MAIL INT	2,016
OTROS	280
TOTAL	136,626



A continuación detallamos, a través de promedios mensuales, como se clasifican las necesidades del cliente al contactarse con nuestra compañía.

ATENCIÓN COMERCIAL POR TIPO DE CONTACTO

Motivos de Contacto	Cantidad Mensual
Consulta	65,020
Requerimiento	56,862
Consulta rápida	9,221
Reclamo	5,523
TOTAL	136,626



5.6 Mantenimiento A.P. y Atención de Reclamos:

La Empresa brinda el suministro de energía a más de 360.000 puntos luminosos de su área de concesión, de los cuales efectúa el mantenimiento de 81.000, pertenecientes a Municipios con los que tiene realizados convenios a esos efectos hasta fines del 2008. Adicionalmente, para todos los puntos luminosos sobre los cuales tiene la responsabilidad del mantenimiento, atiende los reclamos a través de su Call Center con una respuesta promedio de 24 hs. para la normalización de luminarias. Durante el año 2008 se normalizaron 35.000 luminarias contribuyendo así a mejorar la seguridad y la calidad de vida de nuestros clientes.

5.7. Promoción del uso eficiente de la energía eléctrica

A los efectos de aportar a la disminución de gases contaminantes (CO2) para preservar la capa de ozono, y postergar el agotamiento de recursos no renovables, EDESUR gerenció el programa ELI (Efficient Lighting Initiative) financiado por el GEF (Fondo para el Medio Ambiente Mundial) y administrado por IFC (Coordinación Financiera Internacional del Banco Mundial). Como continuación del mismo, EDESUR sigue llevando a cabo acciones vinculadas que son:

- Venta de lámparas eficientes financiadas en factura de energía al Cliente y desde el inicio se llevan vendidas 292.000 lámparas. El ahorro obtenido por la comercialización de lámparas ha sido de 123.800 MWh., energía suficiente para abastecer a unas 500.000 familias tipo durante un mes.
- Supervisión del curso de Iluminación Eficiente a distancia, desarrollado por la UTN.
- Monitoreo del concurso para otorgar el premio al edificio iluminado con eficiencia en su cuarta edición.
- Participación en el PRONUREE impulsado por el gobierno nacional. La participación en dicho programa durante el 2008 arrojó como resultado la visita a 924.000 hogares y se han entregado más de 1.350.000 lámparas de bajo consumo.

5.8. Seguimiento de procesos en la distribución y entrega de productos y servicios

La Distribuidora tiene distintos mecanismos para evaluar la evolución y seguimiento de su accionar en el aspecto comercial, como por ejemplo la firma de Acuerdos Cliente Proveedor donde uno de los más importantes fue el de tiempos de tratamientos de requerimientos y reclamos efectuados por el cliente, con lo cual se logró una significativa reducción en el porcentaje de reclamos o requerimientos vencidos, ya que con la implementación de este acuerdo se acotaron los tiempos de tratamiento de dichos reclamos en las distintas áreas involucradas, acordándose plazos definidos de antemano para su tratamiento.

También tenemos incluido en nuestro plan de gestión de calidad, indicadores ISO, donde mediante metas establecidas, se realiza un seguimiento de las principales variables que hacen a la atención comercial.

Otro mecanismo de seguimiento y control es el Análisis Horizontal de reclamos y requerimientos, donde se realiza mediante la extracción de casos concretos y por medio de muestreo, un análisis desde el inicio del reclamo hasta su finalización, con el objeto de detectar las debilidades y oportunidades de mejora a aplicar a los procesos.

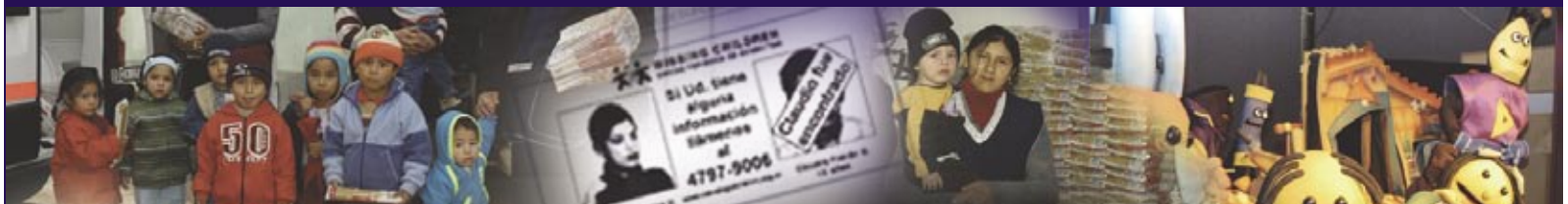
También, a través de las encuestas de satisfacción del Cliente, utilizando una matriz de apoyo a la definición de mejorías, que indica prioridad para la implementación de acciones por parte de la Distribuidora, a fin de aplicar una mejora continua.

5.9. Campañas de promoción y publicidad

Al contar la organización con una política de valores, las pautas y modalidades para las campañas de promoción y publicidad que realiza la empresa, están sostenidas por uno o varios de ellos.

La Compañía distribuye conjuntamente con sus facturas de energía, folletos informativos propios contemplando aspectos tales como: seguridad en el hogar, eficiencia en el uso de la energía e información general relacionada con el producto que comercializa. Adicionalmente, también incluye folletería de proveedores de diferentes productos, testeados en su calidad con ventajas promocionales para los Clientes de EDESUR.

Estado



6.1. Colaboración de la Compañía con las autoridades

La Compañía, en todo momento y proactivamente, brindó a las autoridades la información pertinente y prestó su colaboración para encontrar soluciones posibles y realistas.

En el mes de abril de 2002, EDESUR dio cumplimiento a la presentación de la “Propuesta de Renegociación”, en la cual explicitó un esquema de recomposición progresiva de la ecuación económico-financiera del contrato de concesión.

Más adelante, siempre en 2002, se comunicó a la Sociedad que, de resultar necesario requerir un ajuste tarifario de urgencia a cuenta del resultado final de dicha renegociación, debía realizarse una presentación fundada al respecto. EDESUR, dando muestras de su compromiso de largo plazo con el país, presentó una propuesta de ajuste de urgencia que no contemplaba la retribución al capital invertido (rentabilidad), cuyo análisis y discusión quedaba para etapas siguientes del proceso de renegociación.

Esta voluntad de diálogo y de alcanzar el debido acuerdo entre partes fue manifestada públicamente en reiteradas ocasiones por la Compañía. Sin embargo, por su trascendencia, merece consignarse la participación de EDESUR en la Audiencia Pública realizada el día 20 de abril de 2005 y que fuera convocada para tratar una propuesta de Carta de Entendimiento diseñada en forma unilateral por la UNIREN.

Además de fundamentar las causas que llevaron a no aceptar dicha propuesta, EDESUR tuvo la oportunidad allí de manifestar su compromiso de largo plazo con el país y su inequívoca voluntad de alcanzar un acuerdo que hiciera sustentable la prestación del servicio eléctrico.

6.2. Carta de Entendimiento y Acta Acuerdo de Renegociación.

El 17 de junio de 2005, EDESUR suscribió con la UNIREN una Carta de Entendimiento en el marco del proceso de renegociación del Contrato de Concesión de EDESUR previsto en la Ley N° 25.561 y normativa complementaria.

Dicha Carta de Entendimiento contenía los términos y condiciones que, cumplidos los demás procedimientos previstos en la normativa, constituirán la base sustantiva del Acuerdo de Renegociación Integral del Contrato de Concesión entre el PEN y la Sociedad.

El 29 de agosto de 2005, EDESUR suscribió el Acta Acuerdo de Renegociación del Contrato de Concesión. Dicha Acta Acuerdo contiene los términos de la Carta de Entendimiento y para su entrada en vigencia debían intervenir la Procuración del Tesoro de la Nación, la Sindicatura General de la Nación (SIGEN) y el Honorable Congreso de la Nación, como pasos previos a su ratificación por medio de un Decreto del PEN.

El 3 de noviembre de 2005 se pronunció favorablemente la Procuración del Tesoro de la Nación y otro tanto hizo la SIGEN el 14 de diciembre de 2005. Un día después, la UNIREN giró el Acta Acuerdo al Honorable Congreso de la Nación para su tratamiento, habiendo recibido dictamen favorable de la Comisión Bicameral de Seguimiento de las Facultades Delegadas al PEN y aprobación de la Honorable Cámara de Senadores de la Nación.

Los principales aspectos del Acta Acuerdo son los siguientes:

- Se establece un régimen tarifario de transición a partir del 1° de noviembre de 2005, con un aumento en la tarifa media del servicio no superior al 15%, que refleja un aumento promedio del Valor Agregado de Distribución del 28%. De la aplicación de este aumento quedaron excluidos los clientes residenciales.

- En el año 2006, EDESUR compromete inversiones por 215 millones de pesos.
- Asimismo, entre la firma de la Carta de Entendimiento y el 30 de junio de 2006, se establece la realización de una Revisión Tarifaria Integral (RTI) a cargo del ENRE de acuerdo con la Ley 24.065, proceso mediante el cual se fijará un nuevo régimen tarifario con vigencia a partir del 1° de agosto de 2006, por un período de 5 años.
- Dentro de los 10 días de publicada en el Boletín Oficial, la Resolución que apruebe el Cuadro Tarifario resultante de dicha RTI, el concesionario y sus accionistas deberán desistir íntegra y expresamente de los derechos y acciones fundados o vinculados en los hechos o medidas dispuestas a partir de la situación de emergencia establecida por la Ley N° 25.561 respecto del Contrato de Concesión.

El 28 de diciembre de 2006, con la publicación en el Boletín Oficial de la República Argentina del Decreto N° 1959/06 del Poder Ejecutivo Nacional, quedó ratificada el Acta Acuerdo de Renegociación que EDESUR y la Unidad de Renegociación de los Contratos de Servicios Públicos (UNIREN) habían firmado en agosto de 2005.

En forma complementaria el ENRE, mediante la Resolución N°50/2007 de febrero de 2007, puso en vigencia las tarifas emergentes del Acta Acuerdo a partir del 1° de febrero de 2007, y estableció que el cobro del retroactivo, correspondiente al período noviembre 2005–enero 2007, se efectuó en 55 cuotas mensuales y sucesivas. Este fue el primer incremento en su remuneración que recibió EDESUR desde la devaluación y fue aplicado, sobre todas las categorías tarifarias con excepción de la Tarifa 1 Residencial. Es decir, que las casas de familia han sido preservadas, por el Gobierno Nacional, en esta recomposición tarifaria.

El Acta Acuerdo establece la aplicación del Mecanismo de Monitoreo de Costos (MMC) cada seis (6) meses. El MMC dispone la redeterminación de las tarifas en función a la variación de costos de la distribuidora. Mediante la citada Resolución ENRE N° 50/2007 el ENRE resolvió aplicar un 9,962% de incremento sobre los costos propios de distribución para el período de Mayo 2005- Abril 2006, incluido en la tarifa de febrero de 2007. El MMC del período Mayo 2006 – Abril 2007 (9,75%) aún no fue transferido a la tarifa, sino que por resolución de la Secretaría de Energía N° 1838/07 se compensa con los excedentes del PUREE (Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica). Aunque aún sin respuesta, también se ha solicitado al ENRE la aplicación sobre los costos propios de distribución de un incremento del 7,76% equivalente al resultado de la fórmula del MMC para el período Mayo – Octubre 2007.

En lo que respecta a la Revisión Tarifaria Integral (RTI) dispuesta en el Acta Acuerdo, la Secretaría de Energía por Resolución N° 433/07 fijó el 1 de febrero de 2008 para su entrada en vigencia. Con la asistencia técnica de PA Consulting Group, EDESUR está ultimando los estudios técnicos que fundamentarán su propuesta tarifaria al ENRE. Con relación a las tareas a desarrollar por el ENRE debe destacarse, que las mismas se encuentran postergadas, restando importantes definiciones para la prosecución del proceso tarifario.

Otros aspectos definidos en la Resolución SE N° 433/07 son:

- Nuevo período de transición contractual entre el día 6 de enero de 2002 y la efectiva entrada en vigencia del cuadro tarifario resultante de la RTI.
- Presentación de un nuevo Plan de Inversiones para el año 2007 que se ajuste al régimen de calidad de servicio estipulado para el Período de Transición Contractual. En este sentido, el Plan de Inversiones presentado contempla un compromiso de \$230 millones.

- Los compromisos establecidos en la Cláusula 21 del Acta Acuerdo quedaron prorrogados hasta la fecha de entrada en vigencia del cuadro tarifario previsto por la RTI.
- En caso que el cuadro tarifario resultante de la RTI no fuera puesto en vigencia el 1 de febrero de 2008, tanto el Concesionario como sus accionistas quedan en libertad de retomar las acciones que consideren apropiadas, siempre y cuando se verificase el cumplimiento de su parte de las obligaciones particulares asumidas en la Cláusula 8 del Acta Acuerdo y las que surgen de la Resolución SE N° 433/07.

Por último, corresponde destacar que a solicitud de Edesur, el ENRE, mediante Resolución N° 466/2007, estableció que el primer periodo de gestión se tendrá por cumplido con la finalización del Período Tarifario de cinco años que se inicie con la vigencia de la RTI establecida en el Acta Acuerdo.

6.3. Acuerdo Marco

Nos referimos al Acuerdo marco firmado por el Gobierno Nacional, la provincia de Buenos Aires y las empresas EDENOR, EDESUR y EDELAP con el objeto de asegurar el financiamiento del consumo de energía eléctrica de las villas de emergencia del Gran Buenos Aires.

A la fecha de cierre de los estados contables el saldo a cobrar por este acuerdo ha sido valuado a su valor descontado y asciende a \$26,02 millones. En relación con la deuda mantenida por la Provincia de Buenos Aires, se ha suscripto un acuerdo para su cancelación en 18 cuotas, el cual fue aprobado por el Poder Ejecutivo Provincial mediante el decreto N° 3595/2007, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Buenos Aires con fecha 23 de enero de 2008.

Durante 2007, se han logrado avances en la cobranza de las deudas del Estado Nacional por el consumo en asentamientos de la provincia de Buenos Aires, recaudando por tal concepto \$10, 6 millones.

Sociedad



La Responsabilidad Social constituye un compromiso que EDESUR estableció con sus grupos de interés, procurando mejorar en forma sustentable, las condiciones del negocio y la calidad de vida de la sociedad en su conjunto.

Siempre hemos considerado como parte de nuestra misión el desarrollo de la comunidad, el bienestar de los niños, la integración de personas con capacidades diferentes, la concientización y la información sobre el uso seguro y eficiente de la energía eléctrica.

Como la integración con la comunidad, el aprendizaje y la docencia son valores definidos en el proyecto corporativo de EDESUR, hemos desarrollado entre otras las siguientes acciones:

7.1. Comunicación

Campaña de publicidad

EDESUR desarrolló durante el 2008 dos campañas de publicidad institucional: una con el objetivo de educar y concientizar sobre el uso eficiente y el ahorro de energía; y la otra con el fin de informar sobre el plan de inversiones de la Compañía. Las campañas fueron difundidas en las principales radios y canales de televisión por cable de la Ciudad de Buenos Aires..



7.2. Educación

Con distintos programas e iniciativas, EDESUR asumió durante 2008 el objetivo de difundir información y educar a los niños de edad escolar, en el uso seguro y eficiente de la energía eléctrica, poniendo especial énfasis en las campañas de ahorro de energía.

El viaje de la energía

Por tercer año consecutivo, EDESUR desarrolló el programa "El viaje de la energía", iniciativa educativa que difunde, entre alumnos de las escuelas primarias del área de concesión de la Compañía, conocimientos básicos sobre la energía eléctrica, tales como el funcionamiento de la electricidad, su distribución desde las fuentes hasta los hogares y su uso seguro y eficiente.

Este programa fue declarado, en el año 2006, de "Interés educativo nacional" por el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación y de "Interés educativo provincial" por la Dirección General de Cultura y Educación de la provincia de Buenos Aires.

En el 2008 participaron en "El viaje de la energía" más de 100.000 niños de 900 escuelas públicas y privadas, a través de 2.738 docentes que adhirieron voluntariamente a la iniciativa. Como parte del programa se realizó un concurso para el que fueron presentados más de 7.400 trabajos realizados por los niños de las escuelas participantes, a partir del material didáctico entregado por EDESUR.



Las escuelas que obtuvieron alguna distinción son:

- Escuela EPB Nro. 52 Alferez De Navío José María Sobral
Temperley – Lomas De Zamora
- Escuela EPB Nro. 08 Florentino Ameghino, Lomas De Zamora
- Escuela EPB Nro. 02 Pcia. De Santa Cruz, Barrio La Paz - Quilmes
- Escuela Nro. 13 “Republica De Chile”
Distrito Escolar Nro. 04 – Capital
- Escuela Nro. 69 Republica De Italia
Temperley – Lomas De Zamora
- Escuela A -195- Instituto Hogar De La Infancia De La Boca, Distrito Escolar Nro. 04 – Capital
- Escuela Nro. 08 Ntra. Sra. Del Carmen
Wilde - Avellaneda
- Escuela EPB Nro. 09 Gral. José De San Martín, Alejandro Korn - San Vicente
- Escuela EPB Nro. 47 Rafael Obligado
Berazategui
- Instituto Psicopedagógico De Educación Especial C.E.I.R.I.N, Berazategui
- Escuela Nro. 01 Dr. Carlos Saavedra Lamas (Unidad Funcional Bernasconi)
- Escuela Nro. 52 Alferez De Navio Jose Maria Sobral, Temperley – Lomas De Zamora
- Escuela EPB Nro. 18 Gaston F. Rigolleau, Berazategui
- Escuela EPB Nro. 02 José María Gutiérrez, Ciudad Autónoma De Buenos Aires – Distrito 06



Campaña “EDESUR por los chicos”

La Campaña “EDESUR por los chicos” enseña por 11 años consecutivos conceptos básicos sobre el uso seguro, eficiente y racional de la energía eléctrica a los niños.

A través de esta Campaña, EDESUR ha llegado a más de 200.000 chicos en el marco del área de concesión de la compañía. Se trata de un espectáculo compuesto por una Obra de teatro especialmente ideada para los chicos, con los personajes de la Campaña: Dicri, nuestro Super Héroe, Luciana, Lucero, Tubito, Oscuro, Luci y Eli.

Esta Campaña de educación está destinada a difundir los conceptos de uso seguro, racional y eficiente de la electricidad entre niños de 4 a 8 años y sus familias, a

través de obras teatrales y material didáctico ofrecido en las escuelas y otras instituciones. Se realiza a través de personajes creados a tal fin, que mediante canciones y situaciones cotidianas brindan los conceptos de uso seguro, eficiente y racional de la electricidad. Finalizando el evento se entrega material didáctico para seguir trabajando en las escuelas y un kit para cada chico (mochila, libro para pintar, etc.).

En el año 2008, la obra "El Club de la Energía " de la campaña EDESUR por los chicos se presentó en conjunto con la Municipalidad de Avellaneda en el Teatro Roma, en conjunto con la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires en el Centro Industrial y Comercial de la localidad de Lanus y 3 funciones en el Teatro del Club Italiano del barrio de Caballito, donde participaron familias y niños que están siendo hospitalizados en Hospitales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, entre ellos, niños de la Fundación Garrahan, la Fundación de Trasplante Hepático, la fundación Flexer, Fundamind, Casa Ronald, etc. Para el cierre anual se realizaron las dos últimas funciones en conjunto con la Red Docente del Ministerio de Educación del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



Programa para escuelas de educación especial:

La campaña "EDESUR por los chicos" realizó una obra especialmente creada para alumnos sordos de escuelas de nuestra área de concesión. Esta tarea se desarrolla en conjunto con la CONADIS (Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas), dependiente de Presidencia de la Nación, quienes dieron el auspicio institucional para estos eventos.

"Lucecita el duende de Edesur", cumplió su segundo año en el 2008, y en su estreno contó con la presencia del alumnado, docentes y directivos de la Escuela 505 de la localidad de Quilmes y la Escuela secundaria de Comercio Nro. 16 – Gabriela Mistral. El 19 de septiembre festejamos el Día Nacional del Sordo y 123° Aniversario de la Fundación de la Escuela de Educación Especial y Formación Laboral N° 28 – Profesor Bartolomé Ayrolo. Esta obra también fue presentada en escuelas de Educación Especial de la Municipalidad de Avellaneda, Lomas y Lanus.

Espacio de Juegos EDESUR

Esta nueva actividad lúdico-educativa consiste en un espacio donde los niños pueden interactuar con docentes especialmente capacitados para educar e informar sobre el uso seguro y racional de la energía eléctrica en forma amena y atractiva.

EDESUR con su espacio de Juegos fue invitado por distintas instituciones que festejaron el día del Niño, las actividades realizadas fueron: Vamos todos a Jugar: (juegos cooperativos e integradores). Se presentó en la Escuela ECEA, en conjunto con la Policía Federal, la Asociación Civil Grupo de Viudas y Familiares de Policía Federales Caídos en Cumplimiento del Deber y en la Casa de la Provincia de Tucumán, en conjunto con todas las Casas de las Provincias y participaron familias de los niños que están siendo hospitalizados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Como cierre de fin de año se realizó en el mes de diciembre una visita al Hospital Garrahan – Sector Hospital de Día, con el fin de brindarles a los niños un espacio de bienestar mientras esperan ser atendidos en dicha Institución.

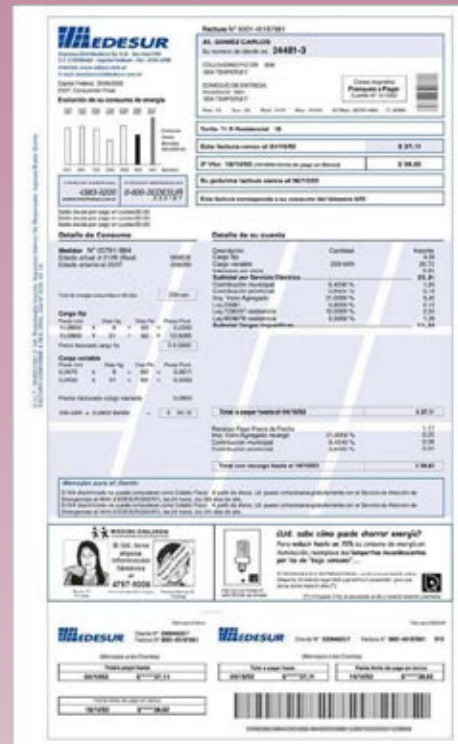
7.3. Comunidad

Campaña de búsqueda de chicos perdidos

En el ámbito de la promoción social y los derechos del niño, EDESUR ha sostenido por sexto año consecutivo su convenio con Missing Children de Argentina, con el objeto de continuar colaborando con la búsqueda de chicos perdidos a través de la cesión gratuita de espacio en sus facturas, para la divulgación de fotos de niños que están ausentes de sus hogares.

Sobre un total de 65 fotos publicadas en las facturas de EDESUR desde el inicio de la campaña, se resolvieron favorablemente 45 casos (69%). Solamente, en el 2008 de 9 fotos de niños publicadas 4 de ellos fueron encontrados.

Según datos de Missing Children de las casi 700 denuncias que recibieron, 60 personas sacaron el número de teléfono de la factura de EDESUR.



Programa de colaboración con comedores infantiles

Campaña "Nuestro aporte + su vuelto = comida para + niños"

EDESUR continuó desarrollando, junto con Cáritas Argentina, el programa de donación de alimentos a comedores comunitarios en las zonas más pobres del sur del Gran Buenos Aires.

En 2008, este programa benefició a más de 77.800 niños que asisten a 336 comedores. En esos lugares, EDESUR entregó más de 110.313 kilogramos de alimentos, además de 77.870 litros de aceite.

El programa recibió una destacada muestra de solidaridad y compromiso por parte de nuestros clientes que, durante el transcurso del año, realizaron más de 1.040.037 actos de donación del vuelto de sus facturas en las oficinas comerciales, con destino a Cáritas Argentina, para ser utilizados en este programa. Así se alcanzó a reunir una suma de \$199.736.20 que complementó el aporte de EDESUR a esta iniciativa. La campaña de redondeo de vuelto es certificada por Deloitte & Co S.R.L.



Programa de reciclado de papel

Programa de reciclado de tapitas de plástico

A través del convenio que EDESUR firmó con la Fundación del Hospital de Pediatría “Dr. Juan Garrahan” se continúa implementando el programa de reciclado de papel a beneficio de dicho centro de salud. En el año, se donaron más de 47.000 kilogramos de papel y cartón para reciclar.

Durante el 2008 también se ha implementado el “Programa de Reciclado de Tapitas de Plástico” que auspicia la Fundación del Hospital “Dr. Juan Garrahan”. Desde su puesta en marcha en el último bimestre del año se han donado casi 100 kilos de tapitas para reciclar.

Convenio con INCUCAI: “Donar es vida”

A través del convenio que EDESUR firmó con el INCUCAI (Instituto Nacional Central Único Coordinador de Ablación e Implante), la Compañía envió a todos sus clientes residenciales un folleto informativo sobre “donación y trasplante”, donde se explica y crea conciencia sobre la importancia de donar órganos.

Convenio con Ministerio de Salud y Ambiente de la Nación

En materia de Salud Ocupacional EDESUR mantiene la certificación ante el Ministerio de Salud de la Nación como empresa 100% libre de humo de tabaco en todas sus sedes obtenida el 27 de marzo de 2007.

Se efectuaron diversos convenios que contemplan adjuntar información a través de la factura. De esta manera EDESUR colaboró con programas sociales como:

Colaboración con organismos oficiales

- Difusión del programa de becas universitarias 2008 del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación.
- Convenio con el Ministerio de Salud y Ambiente de la Nación “Hogar libre de Humo”. Se envió junto con la factura de energía eléctrica un folleto -tipo sticker- para promocionar la campaña nacional contra el tabaquismo.
- Convenio con la Policía Federal Argentina. Se difundió un “mensaje preventivo” en relación con la seguridad.



Donaciones

EDESUR mantiene su política de auspicios y donaciones con el objetivo de apoyar iniciativas desarrolladas por instituciones de bien público de reconocida trayectoria.

Integración de personas con capacidades diferentes

En septiembre de 1996, EDESUR se transformó en la primera empresa de servicios públicos del país en emitir su facturación en sistema Braille para los clientes no videntes de su área de concesión. Aquella iniciativa, que hoy sigue vigente, fue considerada “un ejemplo” e imitada por la mayoría de las empresas de servicios públicos.

En 2008, podemos confirmar el espíritu innovador y de preocupación por todos sus clientes de parte de EDESUR. La integración con la comunidad, uno de los principales valores de nuestra compañía se ve reflejado en una nueva acción en beneficio de los clientes no videntes.

A partir del mes de abril, se comenzó a emitir un newsletter “integrado” para este segmento de clientes. Se trata de una hoja con comunicación institucional y comercial tanto en texto tradicional como en sistema Braille.

El desarrollo de esta actividad contó con la colaboración de la Comisión Nacional asesora para la integración de personas discapacitadas (CONADIS), la Asociación pro ayuda al no vidente (APANOVI) y la firma Tiflonexos (encargada de la impresión del material).

En el mes de septiembre se realizó la firma de un documento compromiso con la CODANIS, organismo dependiente del Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales - Presidencia de la Nación, con el fin de comprometer acciones conjuntas para la promoción y estímulo de experiencias integradas de este segmento de la sociedad. Se acordaron, entre otras, realizar actividades conjuntas para la equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad, y su integración plena en actividades culturales.



7.4. Cultura

EDESUR y la cultura

Para continuar con la promoción del arte y la cultura e integrar personas con capacidades diferentes, EDESUR sigue ofreciendo en sus oficinas comerciales un espacio alternativo de expresión para el arte.



Se realizó entre otras, la exposición “Arte por igual” en conjunto con CreArte - Centro Educativo y Cultural para personas con discapacidad y la CONADIS – Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas.

En el marco del Programa Nuestras Raíces, se efectuó un acuerdo de colaboración mutua con el Museo de Arte Popular José Hernández, la Dirección de Museos y la Comisión para la Preservación del Patrimonio Histórico y Cultural, en el marco de la Noche de los Museos, y de esta forma se presentó la Muestra de Maestros Artesanos.

7.5. Reconocimiento Externo

En 2008, EDESUR recibió los siguientes premios y reconocimientos:



Premio al Emprendedor Solidario en la categoría "Empresas - Cuidado del Medio Ambiente". En la 7° Edición de este premio organizado por el Foro Ecuménico Social EDESUR fue premiada por su Proyecto Educativo "El Viaje de la Energía", desarrollado junto a la Fabbrica para informar, educar y motivar a las nuevas generaciones sobre los aspectos más significativos de la energía eléctrica.



Empresa más grande del sector eléctrico argentino. Desde hace cuatro décadas la Revista Mercado realiza el ranking de las mil empresas con mayores ventas en la Argentina. Por su seriedad y su prestigio, se ha convertido en un barómetro de los cambios económicos nacionales, presentando los índices que determinan el auge o la declinación de algunos sectores.

Este año y a pesar de la crisis energética por la que atraviesa el país, EDESUR se posicionó en el primer lugar, dentro del sector generación, transporte y distribución de energía eléctrica.

En el ranking general, EDESUR, trepó del puesto 61 en el año 2006, al 59 en el 2007 con un volumen de venta de 2.081 millones de pesos, lo que significa un 47,5% de aumento respecto del año anterior.

Primera Mención Especial en el Premio a la Innovación de RRHH que entrega la consultora Meta 4, por su Programa de Promoción del Empleo Juvenil. El Programa de Promoción del Empleo Juvenil consiste en un proyecto desarrollado en conjunto por EDESUR, la OIT e Instituciones Educativas, como el Instituto 13 de Julio, Instituto Nuestra Sra. de Fátima, Instituto Industrial Luis A. Huergo y la Escuela N°7 "José Hernández" de Avellaneda y las Universidades de Buenos Aires y Tecnológica Nacional, todas pertenecientes a la zona de concesión de la empresa y que se traduce en que desde el 2006 distintos grupos de jóvenes participan de un programa de pasantías y prácticas rentadas especialmente diseñado.



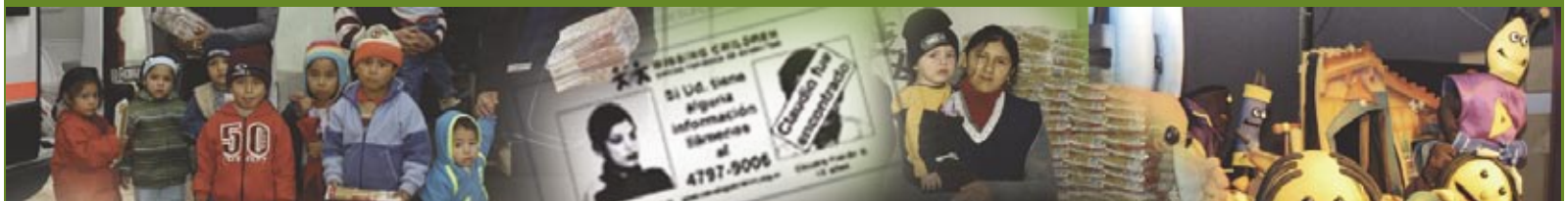
Una de las mejores empresas del país en responsabilidad social. EDESUR ha sido reconocida por su "Gestión Empresarial Orientada a la Sustentabilidad", en el Premio Ciudadanía Empresarial organizado por la Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina, (AMCHAM)).

Premio a la "Responsabilidad Social Comunicativa" en la categoría Empresas por su proyecto educativo "El Viaje de la Energía". La distinción fue entregada y promovida por un grupo de periodistas de Radio Continental, emisora que pertenece al Grupo PRISA.

Premio Eikon en la categoría "Relaciones con los consumidores", por la iniciativa "Newsletter integrado en Braille".

Reconocimiento de la Fundación del Hospital de Pediatría Prof. Dr. Juan Garrahan, por su destacada participación en el Programa de Reciclado de Papel y por su compromiso y colaboración con la difusión del mismo.

Medio Ambiente



8.1. Certificaciones Sistemas de Gestión

La gestión moderna de las empresas impone la necesidad de implementar sistemas que aseguren la calidad de los procesos dentro de un marco de sustentabilidad, asegurando una rentabilidad aceptable y, simultáneamente, resguardando el medio ambiente y la seguridad y salud de las personas o terceros afectados.

El objetivo es la prevención y la mejora continua e integral de los procesos, actuando sobre la confiabilidad de sus resultados, el control y disminución de los impactos ambientales asociados y la seguridad de las personas y los bienes involucrados.

Bajo esta premisa y siguiendo los lineamientos y requisitos de la norma ISO 14001:1996, a mediados de 2000 EDESUR inició una profunda transformación de la empresa que, en materia medioambiental, contribuyó a establecer, entre otras cosas:

- Un Sistema de gestión integral con más de 1500 documentos estandarizados para favorecer la cooperación, comunicación y coordinación en el accionar interno de la Empresa, estableciendo pautas preventivas y correctivas que aseguran nuestro desempeño.
- La evaluación y calificación de oferentes, proveedores y contratistas, en sus prestaciones de medio ambiente, calidad y seguridad.
- Un sistema de evaluaciones internas que permitió detectar, controlar y corregir cientos de hallazgos que implican oportunidades de mejora de la gestión medioambiental de la empresa.

Siguiendo esta línea de acción y luego de un gran esfuerzo, en diciembre de 2001 certificamos nuestro sistema de gestión ambiental (SGA), en base a la norma ISO 14001 y comenzamos a recorrer el difícil camino de la mejora continua, basados en el seguimiento periódico de nuestros procesos operativos y el análisis de sus resultados.

Simultáneamente certificamos nuestro sistema de Gestión Comercial con la norma ISO 9001 (Gestión de la Calidad) y los Trabajos con Tensión en Alta y Media Tensión con la norma OHSAS 18001 (Seguridad y Salud Ocupacional).

Durante los años de vigencia, mantuvimos estas certificaciones al aprobar satisfactoriamente las evaluaciones semestrales realizadas por el ente certificador.

En Diciembre de 2004 recertificamos nuestro Sistema de Gestión Ambiental según requisitos de la norma ISO 14001 versión 2004, abarcando la totalidad de las actividades de la compañía.

Conjuntamente se renovaron la certificación del Sistema de Gestión de Calidad según requisitos de ISO 9001, ampliando su alcance a la totalidad de la actividad comercial, y la del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para trabajos con tensión, según requisitos de la norma OHSAS 18001.

Finalmente, en el mes de diciembre de 2005 y luego de un gran esfuerzo, se amplió el alcance de la certificación ISO 9001 a las actividades de Distribución en AT, MT y BT, con lo que se extendió a la totalidad de nuestra Empresa.

Durante el año 2006 extendimos la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (según normas OHSAS 18001 / IRAM 3800) a la Operación de la red de AT, los servicios internos de Telecomando y Telecomunicación y la Atención Comercial

Integral a Clientes:

- Dirección Comercial: Atención Comercial, personalizada y telefónica.
- Dirección de Distribución: Departamento Telecontrol y Departamento Operación del Sistema Eléctrico.
- Dirección de Servicios: Departamento Mantenimiento de Telecomunicaciones y Departamento Proyectos de Telecomunicaciones.

En diciembre de 2007, se realizó una nueva auditoria externa con resultados

satisfactorios, obteniéndose la renovación de los certificados de ISO 14001 e ISO 9001 con el alcance de todo EDESUR S.A., de OHSAS 18001 de Trabajos Con Tensión en AT y MT, el mantenimiento del certificado de OHSAS 18001 de Operación de la red de AT, Telecontrol, Telecomunicaciones y Atención Comercial a clientes y la nueva certificación en OHSAS 18001 del Proceso de Lectura y Reparto (Comercial).

La implementación y mantenimiento de estos Sistemas de Gestión, respaldan y facilitan el compromiso empresarial reflejado en nuestras políticas, de cumplir con todas las leyes, reglamentaciones y estándares recomendados para la realización de obras, mejoras de instalaciones y suministro del servicio, asegurando la preservación del medio ambiente desde las etapas de proyecto hasta el funcionamiento de todas nuestras instalaciones. En noviembre de 2008 hemos aprobado una nueva auditoria de mantenimiento de nuestro ente certificador.

El objetivo final es la integración de todos los sistemas de gestión y su aplicación en todos los sectores de EDESUR.



Desde Diciembre de 2001 EDESUR ha certificado su Sistema de Gestión Ambiental (SGA) según requisitos de la Norma ISO 14001/96, que fue renovado en Diciembre de 2004 según requisitos de la última versión vigente (2004). Se requirió un gran esfuerzo que culminó exitosamente. Sin embargo, no lo consideramos como una meta sino solo como un punto de partida para que, a través de la mejora continua del SGA y su integración a nuestras actividades diarias de trabajo, vayamos dejando “la huella ambiental” a las generaciones futuras. Todo esto es posible solo con el compromiso y esfuerzo individual y colectivo de todo el personal de EDESUR y sus proveedores, contratistas y usuarios.

8.2. Compromiso con la Protección del Entorno

8.2.1. Gestión de los Residuos

Durante el año 2008, se gestionó un total de 2881,96 Toneladas de residuos, de las cuales 792,24 toneladas correspondió a los del tipo especial y 1138,25 toneladas fueron recicladas.

Período	Residuos Inertes (Tn)			Residuos Peligrosos (Tn)		TOTAL (Tn)
	Metálicos	No Metálicos	Papel y Cartón	Aceites y Otros R. Peligrosos	Instalaciones Impregnadas con residuos peligrosos	
1º Semestre 2008	58,65	113,16	15,10	11,20	20,30	218,41
2º Semestre 2008	1032,3	838,30	32,2	452,16	308,58	2663,55
TOTAL	1090,95	951,46	47,30	792,24		2881,96

EDESUR ha trabajado para mejorar la gestión de sus residuos, haciendo hincapié en los siguientes aspectos:

- Programación y ejecución de la descontaminación completa de equipos con PCBs.
- Planes de minimización de residuos peligrosos.
- Búsqueda de nuevos mercados para valorizar los residuos metálicos.
- Acondicionamiento de zonas para el almacenamiento de residuos o equipos potencialmente contaminantes (almacenes y playas).
- Fomento de la reducción, reutilización y reciclaje, así como de la valorización de los residuos.
- Programa de reciclado del papel y tapitas de plástico.

8.2.2. Gastos e Inversiones Medioambientales.

Desde el año 2000 a la fecha, hemos llevado adelante proyectos de inversión destinados a la Gestión Ambiental por un total de más de 7.000.000 de Euros, de los que una parte fueron destinados a la adecuación de la infraestructura de depósitos según normas de seguridad ambiental con el objeto de cumplir con el marco legal vigente y asegurar su correcta utilización.

Durante 2008 se realizaron gastos medioambientales por un total aproximado de 3.200.000 pesos, en los conceptos de:

- Poda y Tala
- Disposición final de residuos
- Otros gastos Ambientales.

En este mismo período, se realizaron inversiones por un total aproximado de 3.350.000 pesos, en los conceptos de:

- Soterramiento de líneas.
- Cambio de cable desnudo por preensamblado.
- Reutilización de transformadores contaminados.

8.2.3. Preservación de los Recursos Naturales

El objetivo es generar conciencia del cuidado del medio ambiente entre los colaboradores de la compañía, preservar los recursos naturales y colaborar con instituciones de bien público.

En el marco de esta iniciativa EDESUR ha desarrollado una serie de acciones tendientes al cuidado del medio ambiente a saber:

8.2.3.1. Reciclado de Residuos

Se ha trabajado en la recategorización de los rezagos metálicos generados para mejorar su reutilización, logrando una significativa mejora en los indicadores involucrados.

La gestión y disposición final de los residuos generados, se realiza respetando el marco legal vigente, favoreciendo el reciclado y reutilización (alrededor del 40% del total generado), minimizando la disposición en rellenos sanitarios y favoreciendo el ahorro de agua, energía y petróleo, pues en los procesos de reciclado, se utilizan menos recursos para la fabricación de materiales, que cuando se parte de materia prima virgen.

Período	Total Residuos Generados (Tn)	Total Residuos Reciclados (Tn)	Porcentaje de Reutilización Residuos
1º Semestre 2008	218,41	73,75	33,77 %
2º S emestre 2008	2663,55	1064,5	40,00 %
TOTAL	2881,96	1138,25	39,50 %

8.2.3.2. Consumo de Aceite Mineral de Reposición

Se ha logrado una significativa reducción en el consumo de aceite de reposición a transformadores. Tomando como punto de referencia el consumo de aceite del año 2000, durante el año 2008 se ha consumido solamente el 14,2 % de esa cantidad.

Meta:

Mantener las pérdidas por debajo del 0.1% del volumen total de aceite contenido en transformadores de potencia en operación.

Cantidad de aceite adicionado	Cantidad Máxima anual a adicionar	Litros adicionado	% Año 2008
1° Semestre 2008	3000	13 00	0,080
2° Semestre 2008		11 00	
Total PLAN 2 008	3000	2400	0,080

8.2.3.3. Programa de reciclado de papel y tapitas plásticas

En junio de 2001 se puso en funcionamiento el “Programa de Reciclado de papel en desuso” con el objeto de aportar al cuidado de los recursos, optimizar la reutilización y posterior reciclado de papel y así contribuir a la preservación del medio ambiente y al cuidado y uso racional de los recursos, ya que por cada tonelada de papel fabricado evitamos la tala de 12 árboles, y se consume un 70% menos de agua y un 55% menos de energía.

Desde el inicio del programa se han enviado a reciclar alrededor de 270 toneladas de papel lo que equivale a salvar más de 3200 árboles y con ello proteger el suelo y mantener el equilibrio adecuado de la atmósfera para todas las formas de vida. Esta gestión se realiza a través de la Fundación Garrahan, generando recursos que le permitirán al Hospital de Niños seguir realizando su misión.

A fines del año 2008, hemos comenzado, a través de la misma fundación, con el reciclado de tapitas plásticas, habiéndose juntado 96 Kg.

De este modo, EDESUR realiza un doble aporte: colaborar con los niños que necesitan ser atendidos en el Hospital y promover el uso racional y la preservación de los recursos naturales.

8.2.4. Gestión de PCBs

El objetivo de este proyecto es controlar y eliminar un pasivo ambiental a través del proceso de declorinación que permite realizar la regeneración del aceite de los transformadores y volver a utilizarlos en la red, recuperando un recurso no renovable y eliminando de esta manera los riesgos ambientales generados en la exportación de los materiales. De esta manera se evita su destrucción por incineración, reduciendo la emisión a la atmósfera de dióxido de carbono, con conocido impacto en el calentamiento global (efecto invernadero).

Las tareas de recuperación de transformadores contaminados con PCB, realizadas en condiciones de total seguridad, implican una notable mejora ambiental. De este modo, En el año 2001 la empresa completó la exportación de más del 99,5% del PCB's para su disposición final, reduciendo significativamente el pasivo ambiental heredado.

Durante el mismo año, se realizó el análisis de casi 10.000 transformadores para detectar potenciales contaminaciones de refrigerantes con PCB.

Entre los meses de enero y julio de 2002, con supervisión del ENRE y la SAyDS, y trabajando en conjunto con un contratista local, se realizaron ensayos de descontaminación por

“declorinación” en base a sodio inhibido en siete transformadores de la empresa, con resultados satisfactorios.

Desde el año 2002 a la fecha, se han declorinado más de 1505 transformadores contaminados con PCBs, que representan el 97,1% del total de equipos contaminados, restando solamente 45 trafos que estimamos procesar durante el año 2009.

De esta manera habremos cumplido nuestro objetivo dentro de los plazos legales establecidos.

Las tareas de recuperación de transformadores contaminados con PCB, realizadas en condiciones de total seguridad, implican una notable mejora ambiental y disminución de riesgos para la comunidad.

De este modo EDESUR aporta al uso racional y preservación de los Recursos Naturales.

8.2.5. Mediciones y control de los CEM

Se realiza el monitoreo preventivo de emisiones de campos eléctricos y magnéticos provenientes de Subestaciones con el objeto de reducir el riesgo de emisiones fuera de norma e identificar y evaluar el grado de perturbación a personas y/o equipos en zonas aledañas a la Subestación.

De esta forma se pretende asegurar que la operación en las instalaciones propias no supere los valores límites estipulados en las leyes y/o resoluciones vigentes y que conforman el marco regulatorio de la presente cuestión.

La Planificación Ambiental (Ex PGA) para los años 2008 a 2010, prevé realizar mediciones en Subestaciones de Transformación y líneas de AT, programa que se viene cumpliendo con mediciones que arrojaron resultados satisfactorios.



8.2.6. Mediciones de Puesta a Tierra

El programa de monitoreo de puestas a tierra tiene el fin de minimizar riesgos de accidentes de personal propio, contratado o terceros, aumentar la seguridad de las instalaciones y prolongar su vida útil y, con ello, mejorar la calidad de servicio a los clientes.

Durante el año 2008 se cumplió con el programa de mediciones previsto, registrándose valores satisfactorios.



8.2.7. Mediciones y control de Ruidos

Meta: Durante el período de los años 2008 a 2010, está previsto que estas mediciones se realicen en 30 instalaciones.

Durante el año 2008, se realizó la medición de niveles sonoros de 10 subestaciones de transformación dentro de los límites internos del predio propio, siguiendo programas semestrales preestablecidos.

8.2.8. Soterramiento de Redes y cambio de cables desnudos

A los efectos de introducir una mejora y disminuir la contaminación visual de nuestras instalaciones, durante el año 2008 hemos soterrado aproximadamente 2 Kms de líneas de transmisión con una inversión del orden de los \$ 235.000.

Asimismo, se ha realizado el cambio de cable desnudo por cable preensamblado en trayectos que suman 100 Kms de extensión y que significaron una inversión de \$3.068.100.

8.2.9. Poda y Tala

A los efectos de asegurar el correcto funcionamiento de las redes aéreas de distribución y evitar incidentes que puedan afectar el servicio, durante el año 2008 se ha realizado la poda en casi 1300 Kms de la red por un costo total de aproximadamente \$ 2.200.000 pesos.

8.2.10. Mediciones y control de desagües líquidos cloacales y pluviales

Este programa se propone monitorear en forma preventiva parámetros característicos de desagües pluviales y cloacales de nuestras instalaciones, a partir de análisis realizados por un laboratorio independiente de reconocida trayectoria, lo que permite monitorear estos parámetros e identificar aquellas instalaciones que por algún tipo de incidente puedan emitir efluentes fuera de norma, de forma de eliminar las causas y remediar los impactos generados.

Durante el año 2008 se han formulados planes semestrales de control de desagües en nuestras instalaciones, que fueron cumplidos regularmente.

8.2.11. Promoción del uso eficiente de la energía eléctrica:

A los efectos de aportar a la disminución de gases contaminantes (CO₂) para preservar la capa de ozono, y postergar el agotamiento de recursos no renovables, EDESUR gerenció el programa ELI (Efficient Lighting Initiative) financiado por el GEF (Fondo para el Medio Ambiente Mundial) y administrado por IFC (Coordinación Financiera Internacional del Banco Mundial). Como continuación del mismo, EDESUR sigue llevando a cabo acciones vinculadas que son:

- Venta de lámparas eficientes financiadas en factura de energía al Cliente.
- Supervisión del curso de Iluminación Eficiente a distancia, desarrollado por la UTN.
- Monitoreo del concurso para otorgar el premio al edificio iluminado con eficiencia.
- Desarrollo del programa para la venta de electrodomésticos eficientes, integrado en el proyecto de eficiencia energética en Argentina, denominado Proyecto PERMER – BIRF AR4454.

8.2.12. Equipo de Inspecciones de Medio Ambiente (EIMA).

En diciembre de 2007 entró en funciones el llamado Equipo de Inspecciones de Medio Ambiente (EIMA), cuya función es la de realizar inspecciones medioambientales en las distintas instalaciones de EDESUR, con la finalidad de detectar posibles hallazgos que pudieran ser causa de riesgos ambientales. Previamente al inicio de sus tareas, el grupo fue debidamente capacitado respecto del tipo de inspecciones y los riesgos de seguridad y ambientales asociados.



Para regular estas actividades, se emitió el procedimiento MPPA 0700 INSPECCIONES AMBIENTALES EIMA.

Durante el año 2008 se realizaron 388 visitas que generaron 2019 partes de inspección. Cada parte de inspección no necesariamente marca hallazgos, ya que se generan aún en el caso de encontrarse sin novedades.

8.3. Respuestas a la comunidad

En este aspecto, se ha trabajado mucho para mejorar la comunicación con los clientes y las distintas partes interesadas, marcando una tendencia de disminución de la cantidad de reclamos ambientales realizados y, fundamentalmente, asegurando su respuesta en tiempo y forma.

Durante el año 2008, se recibieron un total de 200 inquietudes ambientales que fueron satisfechas en su totalidad.



8.4. Instalaciones amigables con el medio ambiente.

Los principales puntos a considerar en los proyectos desarrollados por EDESUR son:

- Confiabilidad de suministro: adopción del layout de la subestación (simple o doble barra) y contar con alimentaciones de respaldo ante contingencias.
- Seguridad: adopción de normas nacionales e internacionales respecto a distancias eléctricas de diseño, mantenimiento y seguridad; normas técnicas de construcción de aparatos y equipos.
- Reducir impactos ambientales.
- Mejorar el lugar de trabajo y el aspecto edilicio de los activos de la empresa.

En el marco de esta iniciativa EDESUR ha desarrollado distintas acciones tendientes al cuidado del medio ambiente, entre las que mencionaremos:

8.4.1. Diseño de Electroductos y Subestaciones contemplando su inserción en el Medio Ambiente

En la actualidad, la aceptación por parte de la comunidad de nuevas obras eléctricas de transmisión y distribución (220/132/13.2 kV) está estrechamente vinculada a dos aspectos: la calidad de servicio y la preservación del medio ambiente.

En la mayoría de los casos, los diseños y proyectos de subestaciones y electroductos responden a modelos adoptados por la Distribuidoras de Energía Eléctrica con el fin de normalizar y estandarizar el equipamiento empleado.

Se siguen determinados lineamientos tradicionales con leves modificaciones, particularmente en subestaciones abiertas y líneas aéreas.

En todos los casos, se realiza un Análisis Técnico Ambiental para la definición de la ubicación física de las nuevas instalaciones y el trazado de los electroductos de alimentación.

Durante el año 2008 se realizaron y presentaron ante el ENRE y el Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable de la Pcia de Buenos Aires (OPDS), las EIA de las obras de ampliación de potencia de las SE Calzada, Gerli y Pérez Galdós.

8.4.2. Plan mejora de subestaciones

EDESUR realizó obras de recuperación y mantenimiento de las áreas internas y externas de las subestaciones en los rubros de mampostería, pintura, iluminación, drenajes, seguridad, señalización, mejoras y pavimentación en los caminos de acceso.

Durante el año 2008 se finalizó el llamado "Plan de Choque" para la limpieza y mantenimiento de todas las cisternas separadoras de agua y aceite, destinadas a contener posibles derrames en las instalaciones.

8.4.3. Innovación en Centros de Transformación aéreos

EDESUR realizó cerramientos portantes que ofician de telón en las plataformas ubicadas en zonas urbanas donde toman contacto con las viviendas dada su proximidad a la línea de edificación.

8.5. RESULTADOS

Ayudados por la adecuada estructura de nuestro Sistema de Gestión Ambiental y por su incorporación a todas nuestras tareas diarias, hemos conseguido numerosos logros entre los que podemos destacar:

- Llevar adelante un plan de gastos e inversiones sustentables en los últimos años, que fueron necesarios para sentar las bases del nuevo sistema de trabajo.
- Hemos logrado el reciclado y reutilización de alrededor del 40% del total de residuos generados.
- EDESUR se ha fijado el objetivo de mantener las pérdidas por debajo del 0.1% del volumen total de aceite contenido en transformadores de potencia en operación, es decir 4000 litros de aceite por año. Durante el año 2008, este valor de consumo alcanzó a los 2400 litros, con lo que se superó ampliamente la meta establecida.
- Desde el año 2000 se han reciclado más de 270 toneladas de papel, marcando una tendencia en alza para los próximos años, considerando un consumo constante de este insumo.
- Desde el año 2002 a la fecha, se han declorinado más de 1505 transformadores contaminados con PCBs, que representan el 97,1% del total de equipos contaminados, restando solamente 47 trafos que estimamos procesar durante el año 2009. De esta manera habremos cumplido nuestro objetivo dentro de los plazos legales establecidos.
- La implementación de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, ha permitido mejorar nuestra comunicación con los clientes y marcar una tendencia de disminución de la cantidad de reclamos ambientales realizados, merced a un tratamiento más personalizado de cada caso en particular.

8.6 EDESUR y el Desarrollo Sostenible

Desarrollo sostenible es un término acuñado por Naciones Unidas en 1986 con el fin de definir aquellos modelos de desarrollo que satisfacen las necesidades de las generaciones actuales sin poner en peligro el futuro de las próximas generaciones.

Sostenible para EDESUR significa crecimiento, teniendo en cuenta la responsabilidad social en las sociedades en las que operamos, el empleo eficiente de los recursos, de forma que nuestro impacto sobre el medio ambiente sea aceptable, y la creación de riqueza para aquellos que en ella invierten, trabajan o sirven con nuestros servicios.

8.6.1. Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012

El PES es un programa corporativo de acciones concretas que contempla los siguientes aspectos:

- Retos y oportunidades del Cambio Climático
- Excelencia de las actividades industriales propias del negocio eléctrico
- Contribuir al desarrollo social de las comunidades donde operamos
- Tácticos: Consolidar ventajas y evitar riesgos

Este plan está formulado con el objeto de definir el camino hacia la coordinación de los objetivos ambientales, sociales y económicos que conforman la Estrategia de Sostenibilidad de la Empresa. En tal sentido, está armonizado con el plan estratégico general de la organización y sirve como instrumento para concretar los asuntos inherentes al concepto de la Sostenibilidad.

Con él se pretende ser:

Responsable

Poner en valor el compromiso de EDESUR con la sociedad en las que opera y a la que sirve, de forma que conozca sus responsabilidades ambientales y sociales y actúe en consecuencia en todo momento.

Eficiente

Asegurar el incremento del valor de las operaciones al mismo tiempo que se disminuye el empleo de los recursos naturales que consumimos minimizando así los riesgos derivados de entornos normativos ambientales que de otro modo pondrían en peligro la viabilidad futura de la compañía.

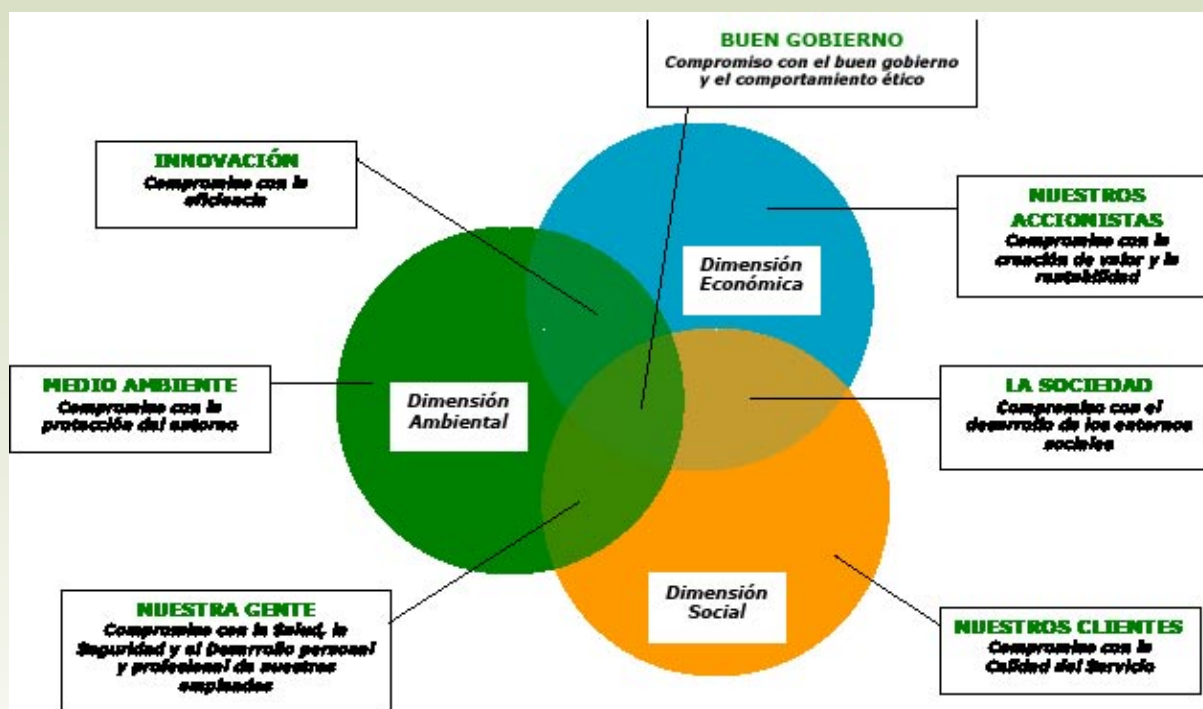
Competitivo

Aprovechar las oportunidades del desarrollo sostenible para la creación de valor persistente de la compañía con el fin de incrementar su ventaja competitiva y su atractivo para los inversores, y al mismo tiempo genere riqueza para las demás partes interesadas.

Los compromisos por un desarrollo sostenible que se exponen a continuación constituyen la guía y fundamento de nuestro comportamiento en este terreno.

- La implementación de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, ha permitido mejorar nuestra comunicación con los clientes y marcar una tendencia de disminución de la cantidad de reclamos ambientales realizados, merced a un tratamiento más personalizado de las distintas consultas y reclamos.

NUESTRO COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE.



Gri y Pacto Global



La siguiente tabla muestra la relación de la información presentada en este Informe de Responsabilidad Social de EDESUR con los indicadores de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI (Global Reporting Initiative) y los diez principios del Pacto Global

Indicadores GRI	Principios del Pacto Global	Informe de RS 2007 Título y N° de Página	Comentario
Perfil			
1. Estrategia y análisis			
1.1. Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Declaración de apoyo continuo.	Carta del Gerente General	
1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		Presentación	
2. Perfil de la organización	Requisito no específico de una CoP		
2.1. Nombre de la organización.		Empresa. Pág. 5	
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios.		Empresa. Misión. Pág. 5	
2.3. Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.		Estructura y Funcionamiento. Pág. 14	
2.4. Localización de la sede principal de la organización.		Empresa. Pág 5	
2.5. Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que le sean relevantes.		Empresa. Pag. 5	
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		Dirección. Accionistas. Estructura de la propiedad. Pág.12	
2.7. Mercados servidos: desglose geográfico, sectores que abastece, tipo de clientes.		Clientes. Pág. 43	
2.8. Dimensiones de la organización: N° de empleados, Ventas netas, Capitalización total (deuda y patrimonio neto), Cantidad de productos o servicios prestados, Activos totales, Propietario efectivo.		Inversiones Pág 5. Descripción de las características de la Organización. Pág 19 Desarrollo de RR HH. Pág 20.	
2.9. Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.		Estructura de la Propiedad. Pág 12	
2.10. Premios y distinciones durante el período informativo.		Reconocimiento externo. Pág. 61	

3. Parámetros de la memoria	Requisito no específico de una CoP		
3.1. Período cubierto por la información contenida en la memoria.		Alcance y cobertura del informe. Pág. 17	
3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente.		Alcance y cobertura del informe. Pág. 17	
3.3. Ciclo de presentación de memorias.		Alcance y cobertura del informe. Pág. 17	
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria y su contenido.		Alcance y cobertura del informe. Pág. 17	
3.5. Proceso de definición del contenido.		Alcance y cobertura del informe. Pág. 17	
3.6. Cobertura de la memoria.		Alcance y cobertura del informe. Pág. 17	
3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.		Alcance y cobertura del informe. Pág. 17	
3.8. La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos... que puedan afectar la comparabilidad entre períodos y organizaciones.		Alcance y cobertura del informe. Pág. 17	
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores.		Alcance y cobertura del informe. Pág. 17	
3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.		Alcance y cobertura del informe. Pág. 17	
3.11. Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, cobertura o métodos de valoración aplicados a la memoria.		Alcance y cobertura del informe. Pág. 17	
3.12. Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria.		GRI y Pacto Global. Pág 73	
3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.		Alcance y cobertura del informe. Pág. 17	
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Acciones tomadas para implementar los Principios 1-10		Adhesión de EDESUR al Pacto Global. Pág. 10
4.1. Estructura de gobierno de la organización.		Estructura y Funcionamiento. Pág 14	
4.2. Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		Estructura Organizacional y Principales Ejecutivos. Pág. 14	
4.3. Para organizaciones con estructura directiva unitaria, se indicará número de miembros del máximo órgano de gobierno.		Dirección. Pág. 12	

4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.		Comisión Fiscalizadora. Pág 13	
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno , altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.		Composición del Directorio. Pág 12	
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.		Código de Conducta Empresarial. Pág 8	
4.7. Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.		Código de Conducta Empresarial. Pág 8	
4.8. Declaración de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, social y ambiental.		Misión. Pág 5	
4.9. Procedimiento del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización.		Estructura y Funcionamiento. Pág. 14	
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno.		Código de Conducta Empresarial. Pág 8	
4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planeamiento o principio de precaución.	Principio 7	Prevención de Riesgo. Pág.31	
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.		Sociedad. Pág 55	
4.13.Principales asociaciones a las que pertenezca o a las que apoya.		Accionistas. Pág 12	
4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.		Comunidad. Pág 58	
4.15. Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		Comunidad. Pág 58	
Indicadores de desempeño económico			
	Principios 1, 4, 6 y 7.		
Aspecto: desempeño económico			
EC1 Valor económico generado y distribuido. Ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones, inversiones en la comunidad.	No específico de CoP	Empresa. Pág. 5 Capacitación. Pág 22 y 24. Comunidad. Pág. 58	

Aspecto: Impactos económicos indirectos			
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados para el beneficio público.	No específico de CoP	Diseño de Electroductos y Subestaciones. Pág 70	
Indicadores de desempeño ambiental			
	Principios 7, 8 y 9		
Aspecto: Materiales			
EN1 Materiales utilizados por peso o volumen.	Principio 8	Consumo de aceite mineral de reposición. Pág 67	
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Principios 8 y 9	Reciclado de Residuos. Pág 66. Programa de reciclado de papel. Pág 66	
Aspecto: Energía			
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principio 8		EDESUR compra la energía que distribuye al Mercado Eléctrico Mayorista y no tiene posibilidad de elegir su fuente primaria.
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Principio 8		EDESUR compra la energía que distribuye al Mercado Eléctrico Mayorista y no tiene posibilidad de elegir su fuente primaria.
EN5 (adicional) Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Principios 8 y 9	Promoción del uso eficiente de la energía eléctrica. Pág 69	
EN6 (adicional) Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía.	Principios 8 y 9	Promoción del uso eficiente de la energía eléctrica. Pág 69	
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	Principios 8 y 9	Reciclado de Residuos. Pág 66. Programa de reciclado de papel y tapitas plásticas. Pág 67	
Aspecto: Agua			
EN8 Captación total de agua por fuentes.	Principio 8		EDESUR no realiza consumo de agua para sus procesos.
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas por la captación de agua.	Principio 8		EDESUR no realiza consumo de agua para sus procesos.

EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Principios 8 y 9		EDESUR no realiza consumo de agua para sus procesos.
Aspecto: Biodiversidad			
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro d espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Principio 8		No se genera impacto significativo a la biodiversidad en el área de concesión
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad.	Principio 8		No se genera impacto significativo a la biodiversidad en el área de concesión
EN13 (adicional) Hábitats protegidos o restaurados	Principio 8		No se genera impacto significativo a la biodiversidad en el área de concesión
EN14 (adicional) Estrategias y acciones para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Principio 8		No se genera impacto significativo a la biodiversidad en el área de concesión
EN15 (adicional) Número de especies que se encuentran en áreas afectadas por operaciones.	Principio 8		No se genera impacto significativo a la biodiversidad en el área de concesión
Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos			
EN16 Emisiones totales, directas e indirecta, de gases de efecto invernadero, en peso.	Principio 8	Reciclado de Residuos. Pág 66. Programa de reciclado de papel y Tapitas plásticas. Pag 67. Consumo de aceite mineral de reposición. Pág 67. Gestión de los PCBs. Pág 67	EDESUR actúa en forma indirecta sobre la emisión de GEI.
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Principio 8	Reciclado de Residuos. Pág 66. Programa de reciclado de papel y Tapitas plásticas. Pag 67. Consumo de aceite mineral de reposición. Pág 67. Gestión de los PCBs. Pág 67	EDESUR actúa en forma indirecta sobre la emisión de GEI.
EN18 (adicional) Iniciativas para reducir las emisiones de gases	Principios 7, 8 y 9.	Reciclado de Residuos. Pág 66. Programa de reciclado de papel y Tapitas plásticas. Pag 67. Consumo de aceite mineral de reposición. Pág 67. Gestión de los PCBs. Pág 67	EDESUR actúa en forma indirecta sobre la emisión de GEI.

EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono.	Principio 8	Reciclado de Residuos. Pág 66. Programa de reciclado de papel y Tapitas plásticas. Pág 67. Consumo de aceite mineral de reposición. Pág 67. Gestión de los PCBs. Pág 67	EDESUR actúa en forma indirecta sobre la emisión de GEI.
EN20 NOx, SOx y otras emisiones destructoras de la capa de ozono.	Principio 8	Reciclado de Residuos. Pág 66. Programa de reciclado de papel y Tapitas plásticas. Pág 67. Consumo de aceite mineral de reposición. Pág 67. Gestión de los PCBs. Pág 67	EDESUR actúa en forma indirecta sobre la emisión de GEI.
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Principio 8		EDESUR no tiene vertidos de aguas de proceso.
EN22 Peso total de residuos gestionados.	Principio 8	Gestión de los Residuos. Pág 65	
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Principio 8		EDESUR no tuvo derrames accidentales
EN24 (adicional) Peso de los residuos transportados	Principio 8	Gestión de los Residuos. Pág 65	
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad.	Principio 8		EDESUR no genera impacto significativo sobre la biodiversidad en toda su área de concesión.
Aspecto: Productos y servicios			
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	Principios 7, 8 y 9.	Mediciones y Control de DEM. Pág 68. Mediciones de Puesta a Tierra. Pág 68. Mediciones y Control de Ruidos. Pág 68. Soterramiento de redes y sustitución de cable desnudo. Pág 68. Mediciones y control de desagües líquidos pluviales y cloacales. Pág 69	
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales que son recuperados.	Principios 8 y 9	Reciclado de Residuos. Pág 66. Programa de reciclado de papel. Pág 66. Gestión de los PCBs. Pág 67	

Aspecto: general			
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Principios 7, 8 y 9.	Proyectos de Infraestructura. Pág 64 y 65	
Indicadores de desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo			
	Principios 1, 3 y 6		
Aspecto: empleo			
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principio 6	Descripción de las Características de la Organización. Pág 19	
Aspecto: relaciones empresa/ trabajadores			
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principio 1 y 3	Relaciones Laborales. Pág 30	
Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo			
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Principio 1	Prevención de Riesgo. Pág 31. Salud. Pág. 32	
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Principio 1	Capacitación. Pág 22. Prevención de Riesgo. Pág 31. Salud. Pág. 32. Empresa y Familia. Pág. 33	
Aspecto: formación y educación			
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	No específico de CoP	Capacitación. Pág 22	
LA11 (adicional) Programa de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	No específico de CoP	Empresa y Familia. Pág 33	
LA12 (adicional) Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	No específico de CoP	Desempeño. Pág 27	

Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos			
	Principios 1 y 8		
Aspecto: Comunicaciones de marketing			
PR1 Fase del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes...	Principio 1	Campañas de Promoción y Publicidad. Pág 49. Comunidad. Pág 58	
PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida...	Principio 1	Campañas de Promoción y Publicidad. Pág 49. Comunidad. Pág 58	